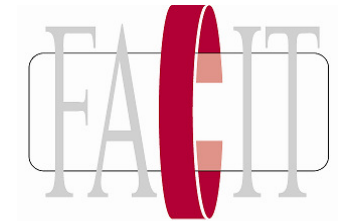




Geaccrediteerd door het
Centrum Klantervaring Zorg

Dit onderzoek is uitgevoerd
volgens de richtlijnen van de CQ-index.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Deel 1
Uitkomsten cliëntenraadpleging
met de CQ-index

WZH Hoge Veld

oktober – november 2009

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 De Normen voor Verantwoorde zorg	7
1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'	7
1.2 Normen voor Verantwoorde zorg	7
1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg	8
1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T)	8
2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Hoge Veld	11
2.1 Hoge Veld	11
2.2 De vragen	11
2.3 De antwoorden	12
2.4 Rapportage	13
2.4.1 Opbouw rapportage	13
2.4.2 Staafdiagram	13
2.4.3 Tabellen	14
2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2007	14
2.4.5 Vergelijkingen	14
3 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-cliënten	15
3.1 Steekproeftrekking	15
3.2 Informatievoorziening	15
3.3 Dataverzameling	15
4 Cliëntenraadpleging cliënten Zorg Thuis	17
5.1 Steekproeftrekking	17
5.2 Informatievoorziening	17
5.3 Dataverzameling	17
5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten in Hoge Veld	19
7.1 Respons	19
7.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten	19

6	Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten Zorg Thuis van Hoge Veld	93
8.1	Respons	93
8.2	Uitkomsten cliëntenraadpleging cliënten Zorg Thuis.....	93
	Bijlage: registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling	179

Inleiding

Voor u ligt deel 1 van de rapportage over de uitkomsten van de cliëntenraadpleging die in Hoge Veld met de CQ-index is gehouden. Conclusies en aanbevelingen zijn in deel 2 van de rapportage te vinden.

In hoofdstuk 1 wordt kort teruggeblikt op de ontwikkeling van de Normen voor Verantwoorde zorg en de achtergrond van de cliëntenraadpleging met de CQ-index. Hoofdstuk 2 beschrijft de gang van zaken rondom de CQ-index in Hoge Veld.

In hoofdstuk 3 tot en met 6 worden de uitkomsten van de cliëntenraadpleging gerapporteerd. In hoofdstuk 3 en 4 wordt beschreven hoe de steekproeftrekking, informatievoorziening en dataverzameling is verlopen. In hoofdstuk 5 en 6 worden de kwantitatieve resultaten van de cliëntenraadplegingen onder respectievelijk de contactpersonen van PG-cliënten en de cliënten Zorg Thuis weergegeven in tabellen en staafdiagrammen.

Als bijlagen bij deze rapportage zijn de voor de raadpleging gebruikte registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling gevoegd.

Facit, Velsen-Noord
Coby Dekker
februari 2010

1 De Normen voor Verantwoorde zorg

1.1 Visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg'

De landelijke verenigingen van cliënten, professionals en zorgaanbieders (Arcares, thans ActiZ: brancheorganisatie verpleging & verzorging, AVVV: Algemene Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden, LOC: Landelijke Organisatie Cliëntenraden, NVVA: Nederlandse Vereniging van Verpleeghuisartsen en Sting: Landelijke Beroepsvereniging Verzorging) hebben in 2005 gezamenlijk geformuleerd wat zij verstaan onder verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen. Verantwoorde zorg is zorg van goed niveau, die in ieder geval doeltreffend, doelmatig, veilig en patiëntgericht verleend wordt en die is afgestemd op de reële behoefte van de cliënt. De geleverde zorg voldoet aan veld- en beroepsnormen en is gewaarborgd door een werkend kwaliteitssysteem. Daarmee wordt geborgd dat informatie over kwaliteit systematisch wordt geregistreerd en waar nodig wordt vertaald naar structurele kwaliteitsverbetering.

Daarbij achten genoemde verenigingen het van belang dat cliënten ondersteund worden om zo veel mogelijk het leven te kunnen leiden zoals ze dat willen en gewend zijn, en de dingen te kunnen doen die ze, gelet op hun mogelijkheden en beperkingen, zelf belangrijk en zinvol vinden. Uitgangspunt is dat de cliënt zelf bepaalt wat kwaliteit van leven inhoudt en in overleg met de professional en de zorgorganisatie vaststelt welke ondersteuning hij/zij nodig heeft om te leven zoals hij/zij dat wenst.

De genoemde verenigingen legden hun opvattingen vast in het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' dat in juni 2005 is overhandigd aan staatssecretaris Ross van VWS. Daarbij werd er vanuit gegaan dat de in het document vastgelegde norm in een periode van twee tot drie jaar gerealiseerd kon worden.

1.2 Normen voor Verantwoorde zorg

Het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' bevat normen voor verantwoorde zorg, voor professionele hulpverleners en voor professionele organisaties. De normen zijn geformuleerd in termen die aangeven wat het resultaat moet zijn voor de ondersteuning van de kwaliteit van leven van de cliënt. Dit zal worden uitgewerkt in een garantienorm: de norm die een organisatie garandeert aan haar cliënten.

Na het tot stand komen van de Normen voor Verantwoorde zorg voor verpleeg- en verzorgingshuizen zijn deze normen vertaald naar de langdurige en/of complexe zorg thuis. Cliënten moeten immers in zowel verpleeg- en verzorgingshuizen als bij thuiszorgorganisaties kunnen rekenen op verantwoorde zorg. Verantwoorde zorg komt tot stand via het zorg(behandel)-/leefplan. Voor elke cliënt afzonderlijk wordt daarin vastgelegd hoe voor hem/haar deze normen worden ingevuld. Uitgangspunt is dat de cliënt zo veel mogelijk keuzevrijheid krijgt en zo veel mogelijk de regie voert over het eigen leven. Communicatie en informatie zijn cruciaal in de uitwerking van dat uitgangspunt. Kwaliteit van leven komt tot stand op vier belangrijke domeinen: lichamelijk welbevinden/gezondheid, woon-/leefomstandigheden, participatie/sociale redzaamheid en mentaal welbevinden/geestelijk welzijn.

De 'hoofdnorm' op de vier domeinen voor verpleeg- en verzorgingshuizen luidt als volgt:

1. Lichamelijk welbevinden/gezondheid: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.
2. Woon-/leefomstandigheden: de cliënt mag rekenen op woonruimte waarin hij/zij zich thuis kan voelen en waar hij/zij veilig is.
3. Participatie: de cliënt mag rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee hij/zij invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven, en contact kan houden met de samenleving.
4. Mentaal welbevinden: de cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling.

De 'hoofdnorm' op de vier domeinen voor zorg Thuis luidt als volgt:

1. Lichamelijke gezondheid: de cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en –bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid.
2. Woon-/leefomgeving: de cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving met een goede bereikbaarheid van zorg en voldoende aandacht voor levenssfeer, privacy en veiligheid.
3. Sociale redzaamheid: de cliënt mag rekenen op bevordering van zijn sociale redzaamheid door ondersteuning bij de invulling van zijn sociale activiteiten door bijvoorbeeld vrijwilligersactiviteiten en dagbesteding.
4. Geestelijk welzijn: de cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het geestelijk welzijn door respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie.

ActiZ (voorheen Arcares), AVVV, LOC, NVVA en Sting hebben hun visie op verantwoorde zorg afgestemd met de Inspectie voor de Gezondheidszorg, met het ministerie van VWS en met Zorgverzekeraars Nederland. Daarmee ligt er een breed gedragen norm die stimuleert tot goede zorg, tot goede service, tot goede dienstverlening en tot kwaliteitsverbetering.

1.3 Toetsingskader voor Verantwoorde zorg

In vervolg op het visiedocument 'Op weg naar Normen voor Verantwoorde zorg' overhandigden in november 2005 de brancheorganisatie Arcares, de cliëntenorganisatie LOC, de beroepsorganisaties AVVV, STING en NVVA, Zorgverzekeraars Nederland en de Inspectie voor de Gezondheidszorg, aan staatssecretaris Ross het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg. In het Toetsingskader is een lijst van 33 indicatoren benoemd die rechtstreeks voortvloeien uit de Normen voor Verantwoorde zorg. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de indicatoren die gaan over de kwaliteit van de zorg en de kwaliteit van leven zoals ervaren door de cliënt, en de indicatoren die gaan over gezondheidsrisico's en veiligheid. Deze 33 indicatoren vormen het Toetsingskader waarmee de Inspectie voor de Gezondheidszorg vanaf 2007 werkt en worden gebruikt bij cliëntbeoordeling.

In 2006 is een pilot gehouden met de cliëntenraadpleging in het kader van de Normen voor Verantwoorde zorg. In maart 2009 zijn herziene vragenlijsten voor de CQ-index Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T) beschikbaar gekomen. De CQ-index kan gebruikt worden voor het meten van cliëntenervaringen van somatische cliënten verpleging en verzorging, van vertegenwoordigers van PG-cliënten en van cliënten van zorg Thuis.

1.4 CQ-index verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VV&T)

De CQ-index is een gestandaardiseerde systematiek voor meten, analyseren en rapporteren van klantervaringen in de zorg. De systematiek is ontwikkeld door het NIVEL, in samenwerking met de afdeling Sociale Geneeskunde van het AMC. Opdrachtgevers waren Agis, de Stichting Miletus (een samenwerkingsverband van verzekeraars) en ZonMw.

De CQ-index is gebaseerd op de Amerikaanse CAHPS-systematiek en de door het NIVEL ontwikkelde QUOTE vragenlijsten. CAHPS staat voor Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. QUOTE betekent Quality Of care Through the patient's Eyes. CAHPS- en QUOTE-instrumenten zijn beide wetenschappelijk gefundeerd en meten ervaringen van consumenten van zorg. Dit is een belangrijk verschil ten opzichte van veel andere vragenlijsten, waarin naar tevredenheid van patiënten/consumenten wordt gevraagd. Vragen naar concrete ervaringen van zorggebruikers leveren meer bruikbare informatie op voor kwaliteitswaarborging en kwaliteitsverbetering dan meer subjectieve vragen naar tevredenheid. Daarnaast geldt dat beide families van meetinstrumenten zich globaal richten op dezelfde domeinen van kwaliteit van zorg, dat het fundament bestaat uit een mix van kwalitatief en kwantitatief onderzoek en dat in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol is weggelegd voor de gebruikers van zorgvoorzieningen.

2 Cliëntenraadpleging Verpleging, Verzorging en Thuiszorg bij Hoge Veld

2.1 Hoge Veld

Hoge Veld biedt verzorging en verpleging in Den Haag. In totaal wonen in Hoge Veld 65 PG-cliënten, en aan 74 cliënten wordt zorg thuis geboden.

Voor het onderzoek naar de ervaringen van cliënten van Hoge Veld is gebruik gemaakt van twee verschillende vragenlijsten:

- De contactpersonen van PG-cliënten zijn geraadpleegd met de CQ-index voor ervaringen met de zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis, vragenlijst voor vertegenwoordigers van cliënten (versie, maart 2009). Deze vragenlijst bestaat uit 73, vooral gesloten, vragen.
- Voor cliënten Zorg Thuis is gebruik gemaakt van de CQ-index voor ervaringen met de zorg thuis; Voor de thuiswonende cliënten van thuiszorgorganisaties of zorginstellingen (versie 2.1, maart 2009). Deze vragenlijst bestaat uit 97, vooral gesloten, vragen.

Deze ervaringenvragenlijsten zijn ontwikkeld door het NIVEL (het Nederlands instituut voor onderzoek van Gezondheidszorg) en zijn gebaseerd op:

1. Het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen;
2. De vragenlijst van Stichting Cliënt en Kwaliteit;
3. De vragenlijsten 'Kwaliteit van de thuiszorg' en 'Zicht op eigen leven' (ontwikkeld door het NIVEL);
4. De CAHPS® Nursing Home Survey.

De vragenlijsten richten zich op de ervaringen van cliënten en contactpersonen met de zorg van Hoge Veld in de afgelopen 12 maanden met diverse onderwerpen en kwaliteitsaspecten die aan de orde komen in het Toetsingskader voor Verantwoorde zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen en zorg Thuis.

2.2 De vragen

In de vragenlijst voor vertegenwoordigers van PG-cliënten komen de volgende thema's aan de orde:

- zorgplan, afspraken en overleg
- informatie en communicatie
- lichamelijke verzorging
- professionaliteit van de zorgverlening
- woon- en leefomstandigheden
- activiteiten en dagbesteding
- maaltijden

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

In de vragenlijst voor cliënten die zorg thuis ontvangen komen de volgende thema's aan de orde:

- wachttijd voor start thuiszorg
- zorgplan, afspraken en overleg
- informatie en communicatie
- telefonische bereikbaarheid
- aantal zorgverleners en vervanging
- professionaliteit van de zorgverlening
- verzorging en gezondheid
- veiligheid
- privacy
- zelfstandigheid en activiteiten
- geestelijk welzijn en ondersteuning
- beoordeling van de thuiszorg

Daarnaast wordt een aantal vragen over de cliënt gesteld.

2.3 De antwoorden

Respondenten werd verzocht om het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. Er waren verschillende antwoordcategorieën:

ja	nee									
ruim voldoende	voldoende	onvoldoende	volstrekt onvoldoende							
altijd	meestal	soms	nooit							
altijd	meestal	soms	nooit	n.v.t./niet nodig						
altijd	meestal	soms	nooit	weet ik niet/geen ervaring mee						
uitstekend	zeer goed	goed	matig	slecht						
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bij sommige interviews zijn antwoordkaartjes gebruikt, ter ondersteuning bij de beantwoording van de vragen.

De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een cliënt een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen, of als de cliënt bepaalde zorg niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Als de cliënt een antwoord echt niet weet, en de vraag wel van toepassing is, is het antwoord 'weet ik niet' aangekruist of is de vraag overgeslagen. Boven alle grafieken is aangegeven hoeveel cliënten 'weet niet' of 'niet van toepassing' hebben geantwoord.

2.4 Rapportage

2.4.1 Opbouw rapportage

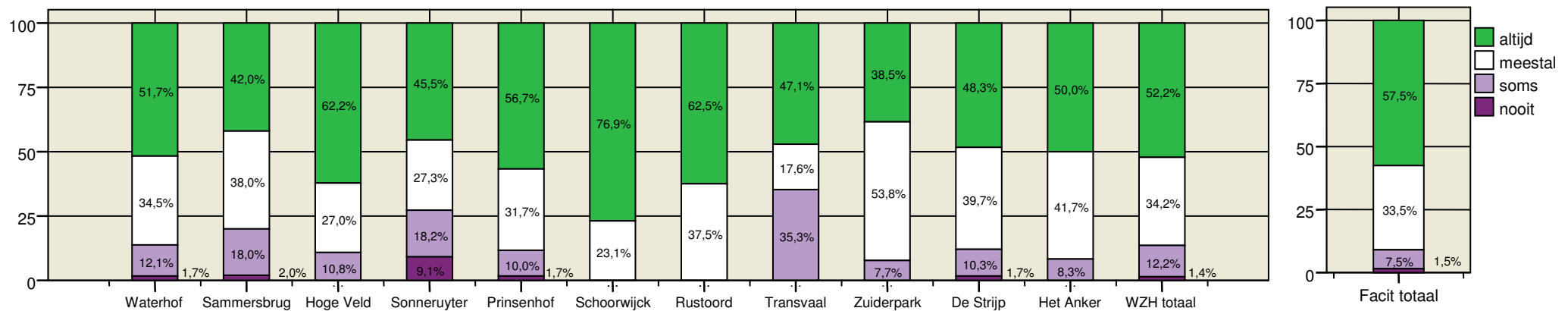
In deze rapportage worden in hoofdstuk 5 en 6 alle vragen en antwoorden gepresenteerd. De antwoorden zijn weergegeven in de vorm van een staafdiagram of in tabelvorm.

2.4.2 Staafdiagram

De staafdiagrammen zien er als volgt uit:

21. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen, problemen en eventuele klachten?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=50	N=37	N=11	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=12	N=345	N=12201
totaal	N=58	N=50	N=37	N=11	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=12	N=345	N=12201



Boven het diagram staat de gestelde vraag. In de vakjes met N= wordt aangegeven hoeveel respondenten deze vraag beantwoord hebben, hoeveel cliënten de vraag niet konden beantwoorden en het totaal aantal respondenten. Rechts staan de gegeven antwoorden, met in de staven het percentage van de respondenten dat dit antwoord heeft gegeven.

2.4.3 Tabellen

De tabellen zien er als volgt uit:

1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis verblijft?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Striip		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ja	56	96,6	51	100	38	100	12	100	60	98,4	13	92,9	16	100	17	94,4	12	92,3	58	98,3	13	100	346	98,0
nee	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
niet ingevuld	2	3,4	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,6	1	7,1	0	,0	1	5,6	1	7,7	1	1,7	0	,0	7	2,0
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

In de eerste kolom staan de antwoorden, in de tweede kolom het aantal keer dat het antwoord gegeven is, en de derde kolom geeft aan hoeveel procent van de respondenten het antwoord heeft gegeven.

2.4.4 Veranderingen ten opzichte van 2007

Overeenkomstig de nieuwe richtlijnen voor rapportage van de uitkomsten zijn de antwoorden 'weet niet' en 'niet van toepassing' niet meer in de grafieken weergegeven. Wel wordt boven de grafieken vermeld hoeveel respondenten (N) deze antwoorden hebben gegeven, maar de grafieken zelf bestaan uit de overige gegeven antwoorden - in de regel zijn dat: altijd, meestal, soms of nooit. De percentages die in de grafieken genoemd worden, zijn dus de percentages respondenten die *déze* antwoorden gegeven hebben en niet de percentages van alle respondenten. Dus als in de grafiek staat dat 17% van de respondenten aangeeft soms tevreden te zijn, dan betekent dit dat 17% van hen die altijd, meestal, soms of nooit geantwoord hebben, soms tevreden is.

In 2007 werden nog alle antwoorden meegenomen, ook 'weet niet' en 'n.v.t.'. Daardoor waren de percentages toen vaak lager: het aantal respondenten was immers groter doordat ook 'weet niet' en 'n.v.t.' meetelden. Om de vergelijking tussen de percentages van 2007 en 2009 reëel te maken, hebben we de percentages van 2007 omgezet naar de berekening die nu gehanteerd wordt en tellen dus degenen die toen 'weet niet' en 'n.v.t.' hebben ingevuld niet langer mee. Hierdoor verschillen de percentages van 2007 die in deze rapportage staan van de percentages die destijds aan u gepresenteerd zijn.

2.4.5 Vergelijkingen

Conform uw verzoek zijn in deze rapportage, naast de uitkomsten van de cliëntenraadpleging van 2009 voor uw locatie, ook de uitkomsten gepresenteerd van de raadplegingen die in de andere locaties van uw stichting hebben plaatsgevonden, de uitkomsten van WZH-totaal en van het totaal van de andere door Facit geraadpleegde organisaties. Wij willen u erop wijzen dat zichtbare verschillen pas na nadere statistische analyses als significant verschil kunnen worden benoemd.

De vergelijking met de uitkomsten van 2007 vindt u in deel 2 van de rapportage: daar zijn deze omgerekend naar rapportcijfers per indicator en afgezet tegen de cijfers van 2009.

3 Cliëntenraadpleging contactpersonen PG-cliënten

3.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging van PG-cliënten werd gevormd door de contactpersonen van de 65 PG-cliënten die in oktober 2009 in Hoge Veld woonden.

Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders 13 cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Hiervoor zijn de volgende redenen opgegeven:

<i>Omschrijving reden</i>	<i>Aantal cliënten</i>
Geen naaste of familielid als vertegenwoordiger (alleen wettelijk vertegenwoordiger)	9
Verblijf/woonduur minder dan 1 maand	1
Kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname	
Terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit	
Andere zwaarwegende redenen <ul style="list-style-type: none"> • 2x familie is ernstig ziek • 1x zus zit in klooster en nooit in Hoge Veld geweest 	3

Het aantal cliënten van wie de contactpersoon benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg 52. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 84,9 jaar.

Zij vormden de selectielijst.

3.2 Informatievoorziening

De contactpersonen van de cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvolop. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

3.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT maart 2009 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op donderdag 8 oktober 2009 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 15 oktober 2009, is aan alle contactpersonen een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke contactpersonen de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze contactpersonen is op donderdag 5 november 2009 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 19 november 2009, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

4 Cliëntenraadpleging cliënten Zorg Thuis

5.1 Steekproeftrekking

De doelgroep voor de raadpleging onder de cliënten Zorg Thuis werd gevormd door alle 74 cliënten die in oktober 2009 zorg thuis ontvingen van Hoge Veld. Van deze cliënten zijn door EVV-ers/teamleiders geen cliënten uitgesloten van deelname aan het onderzoek. Het aantal cliënten dat benaderd kon worden met een schriftelijke vragenlijst bedroeg dus 74. De gemiddelde leeftijd van deze cliënten was 81,3 jaar.

5.2 Informatievoorziening

De cliënten ontvingen bij de schriftelijke vragenlijst een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en rechtstreeks te retourneren aan Facit. Hierbij kon gebruik gemaakt worden van de bij de vragenlijst gevoegde antwoordenvolp. In de begeleidende brief werden ook het doel van het onderzoek, alsmede de vertrouwelijkheid en de anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

De cliëntenraad en de medewerkers zijn eveneens voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden.

5.3 Dataverzameling

De vragenlijsten zijn door Facit verzonden conform de landelijke richtlijnen CQI VVT maart 2009 en de afspraken in het handboek CQI meetinstrument. Op donderdag 8 oktober 2009 is de eerste schriftelijke vragenlijst verzonden. Een week later, op donderdag 15 oktober 2009, is aan alle cliënten een eerste herinnering/bedankbrief gestuurd. Na 4 weken is, aan de hand van de codering van de vragenlijsten, bepaald welke cliënten de vragenlijst nog niet geretourneerd hadden. Aan deze cliënten is op donderdag 5 november 2009 een tweede herinnering verzonden, waarbij ook weer een nieuwe vragenlijst was gevoegd. Na 6 weken, op donderdag 19 november 2009, is de derde en laatste bedankbrief/ herinnering verzonden.

5 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten in Hoge Veld

7.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten zijn 52 contactpersonen van cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Van hen hebben er 38 de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. De respons komt hiermee op 74,5%.

Opmerkingen bij de respons

- Eén persoon gaf aan geen contactpersoon van de betreffende cliënt te zijn.
- Drie contactpersonen hebben de lijst leeg terug gestuurd. Twee van hen hadden daarbij de volgende opmerkingen:
 - In de afgelopen jaren verschillende keren enquêtes ingevuld, heeft zelden of nooit tot verbetering geleid.
 - Door middel van een vragenlijst los je geen problemen op. Problemen in de verpleeghuizen zijn allang duidelijk. Het is tijd er iets aan te gaan doen.
 1. Meer en goed opgeleid personeel.
 2. Beter onderhoud gebouwen.
 3. Beter zicht op behoefte bewoners.

7.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten

Over de bewoner

1. Bent u een vertegenwoordiger of contactpersoon van iemand die in een verpleeghuis of verzorgingshuis verblijft?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Striip		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
ja	56	96,6	51	100	38	100	12	100	60	98,4	13	92,9	16	100	17	94,4	12	92,3	58	98,3	13	100	346	98,0
nee	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
niet ingevuld	2	3,4	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,6	1	7,1	0	,0	1	5,6	1	7,7	1	1,7	0	,0	7	2,0
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

2. Wat is uw relatie met de betrokken bewoner? Ik ben zijn/haar:

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
echtgeno(o)t(e) / partner	8	13,8	1	2,0	2	5,3	0	,0	6	9,8	3	21,4	3	18,8	0	,0	0	,0	11	18,6	3	23,1	37	10,5
zoon / dochter familie, anders dan partner of kind	40	69,0	32	62,7	35	92,1	8	66,7	49	80,3	4	28,6	11	68,8	13	72,2	11	84,6	39	66,1	8	61,5	250	70,8
andere, geen familie	9	15,5	16	31,4	1	2,6	4	33,3	4	6,6	6	42,9	2	12,5	3	16,7	1	7,7	6	10,2	1	7,7	53	15,0
niet ingevuld	0	,0	2	3,9	0	,0	0	,0	2	3,3	1	7,1	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,4	1	7,7	8	2,3
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

3. Waarom zit de bewoner in de zorginstelling? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
omdat hij/zij niet meer zelfstandig kan wonen	38	65,5	30	58,8	21	55,3	9	75,0	33	54,1	9	64,3	8	50,0	12	66,7	12	100	38	65,5	8	61,5	218	62,1
vanwege ernstige geheugenproblemen of dementie	54	93,1	42	82,4	33	86,8	8	66,7	59	96,7	12	85,7	15	93,8	11	61,1	9	75,0	46	79,3	13	100	302	86,0
vanwege gedragsproblemen	0	,0	2	3,9	3	7,9	1	8,3	1	1,6	0	,0	2	12,5	1	5,6	0	,0	6	10,3	3	23,1	19	5,4
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	12	20,7	5	9,8	7	18,4	4	33,3	17	27,9	4	28,6	2	12,5	6	33,3	3	25,0	11	19,0	5	38,5	76	21,7
vanwege chronische ziekte(n)	0	,0	1	2,0	0	,0	0	,0	4	6,6	0	,0	0	,0	2	11,1	1	8,3	2	3,4	1	7,7	11	3,1
na een ziekenhuisopname of operatie	0	,0	2	3,9	0	,0	0	,0	3	4,9	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	3	5,2	0	,0	8	2,3
na een ongeval	1	1,7	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,3
voor herstel of revalidatie	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,7	0	,0	1	,3
vanwege zintuiglijke handicap(s)	4	6,9	2	3,9	0	,0	1	8,3	1	1,6	1	7,1	1	6,3	0	,0	0	,0	1	1,7	0	,0	11	3,1
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	0	,0	2	3,9	0	,0	0	,0	2	3,3	0	,0	1	6,3	0	,0	0	,0	1	1,7	0	,0	6	1,7
vanwege psychosociale problemen	5	8,6	3	5,9	2	5,3	3	25,0	2	3,3	0	,0	1	6,3	1	5,6	1	8,3	6	10,3	0	,0	24	6,8
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	1	2,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,7	0	,0	2	,6
anders	0	,0	1	2,0	1	2,6	1	8,3	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,7	0	,0	4	1,1

4. Hoe lang zit de bewoner nu in de zorginstelling?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
minder dan een half jaar	5	8,6	10	19,6	2	5,3	2	16,7	6	9,8	1	7,1	2	12,5	2	11,1	1	7,7	11	18,6	1	7,7	43	12,2
6 maanden tot minder dan 1 jaar	11	19,0	6	11,8	7	18,4	1	8,3	14	23,0	3	21,4	4	25,0	2	11,1	3	23,1	16	27,1	4	30,8	71	20,1
1 tot 2 jaar	11	19,0	5	9,8	10	26,3	4	33,3	12	19,7	1	7,1	1	6,3	4	22,2	2	15,4	10	16,9	3	23,1	63	17,8
2 tot 5 jaar	26	44,8	20	39,2	16	42,1	3	25,0	20	32,8	7	50,0	5	31,3	4	22,2	4	30,8	18	30,5	3	23,1	126	35,7
meer dan 5 jaar	5	8,6	9	17,6	3	7,9	2	16,7	8	13,1	0	,0	4	25,0	6	33,3	3	23,1	3	5,1	2	15,4	45	12,7
niet ingevuld	0	,0	1	2,0	0	,0	0	,0	1	1,6	2	14,3	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,7	0	,0	5	1,4
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

5. Is de bewoner een vrouw of een man?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
vrouw	46	79,3	40	78,4	27	71,1	11	91,7	44	72,1	11	78,6	14	87,5	12	66,7	10	76,9	45	76,3	10	76,9	270	76,5
man	12	20,7	11	21,6	11	28,9	1	8,3	17	27,9	3	21,4	2	12,5	6	33,3	3	23,1	14	23,7	3	23,1	83	23,5
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

6. Leeftijd in klassen

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
jonger dan 70 jaar	0	,0	2	3,9	0	,0	0	,0	1	1,6	1	7,1	0	,0	3	16,7	0	,0	0	,0	0	,0	7	2,0
van 70 - 74 jaar	5	8,6	2	3,9	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	2	11,1	0	,0	5	8,5	0	,0	15	4,2
van 75 - 79 jaar	5	8,6	2	3,9	6	15,8	1	8,3	7	11,5	0	,0	5	31,3	6	33,3	3	23,1	13	22,0	3	23,1	51	14,4
van 80 - 84 jaar	14	24,1	17	33,3	16	42,1	2	16,7	13	21,3	3	21,4	1	6,3	2	11,1	3	23,1	15	25,4	3	23,1	89	25,2
van 85 - 89 jaar	20	34,5	17	33,3	10	26,3	7	58,3	26	42,6	6	42,9	6	37,5	5	27,8	2	15,4	20	33,9	4	30,8	123	34,8
ouder dan 90 jaar	14	24,1	11	21,6	5	13,2	2	16,7	14	23,0	4	28,6	4	25,0	0	,0	5	38,5	6	10,2	3	23,1	68	19,3
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

7. Wat is de hoogst voltooide opleiding van de bewoner?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijck		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
geen opleiding	2	3,4	3	5,9	0	,0	0	,0	6	9,8	0	,0	1	6,3	8	44,4	2	15,4	6	10,2	0	,0	28	7,9
lager onderwijs	12	20,7	19	37,3	11	28,9	4	33,3	9	14,8	5	35,7	3	18,8	6	33,3	4	30,8	14	23,7	1	7,7	88	24,9
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	13	22,4	7	13,7	9	23,7	4	33,3	12	19,7	2	14,3	4	25,0	2	11,1	2	15,4	12	20,3	4	30,8	71	20,1
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs middelbaar	15	25,9	13	25,5	6	15,8	1	8,3	19	31,1	1	7,1	5	31,3	1	5,6	1	7,7	14	23,7	2	15,4	78	22,1
beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	5	8,6	1	2,0	1	2,6	1	8,3	2	3,3	2	14,3	0	,0	1	5,6	2	15,4	1	1,7	1	7,7	17	4,8
hoger algemeen en vorbereidend wetenschappelijk onderwijs	3	5,2	4	7,8	2	5,3	1	8,3	3	4,9	2	14,3	3	18,8	0	,0	0	,0	5	8,5	2	15,4	25	7,1
hoger beroepsonderwijs wetenschappelijk onderwijs	5	8,6	1	2,0	4	10,5	0	,0	7	11,5	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,4	2	15,4	21	5,9
andere	0	,0	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,4	1	7,7	4	1,1
andere	2	3,4	0	,0	3	7,9	0	,0	1	1,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,4	0	,0	8	2,3
niet ingevuld	1	1,7	3	5,9	1	2,6	1	8,3	2	3,3	2	14,3	0	,0	0	,0	2	15,4	1	1,7	0	,0	13	3,7
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

8. Wat is het geboorteland van de bewoner?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederland	46	79,3	46	90,2	31	81,6	9	75,0	49	80,3	13	92,9	15	93,8	6	33,3	12	92,3	46	78,0	13	100	286	81,0
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	10	17,2	5	9,8	5	13,2	3	25,0	8	13,1	0	,0	1	6,3	0	,0	0	,0	7	11,9	0	,0	39	11,0
Suriname	1	1,7	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	11	61,1	0	,0	0	,0	0	,0	13	3,7
Duitsland	1	1,7	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,3	0	,0	0	,0	1	5,6	0	,0	2	3,4	0	,0	6	1,7
Nederlandse Antillen	0	,0	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,3
Anders, namelijk:																								
• België	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,4	0	,0	3	,8
• India																								
niet ingevuld	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,6	1	7,1	0	,0	0	,0	1	7,7	2	3,4	0	,0	5	1,4
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

9. Wat is het geboorteland zijn/haar vader?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederland	47	81,0	48	94,1	32	84,2	9	75,0	53	86,9	13	92,9	15	93,8	6	33,3	12	92,3	47	79,7	12	92,3	294	83,3
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	8	13,8	2	3,9	3	7,9	1	8,3	4	6,6	0	,0	1	6,3	0	,0	0	,0	6	10,2	0	,0	25	7,1
Suriname	1	1,7	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	8	44,4	0	,0	0	,0	0	,0	10	2,8
Duitsland	1	1,7	0	,0	0	,0	1	8,3	2	3,3	0	,0	0	,0	1	5,6	0	,0	1	1,7	0	,0	6	1,7
Nederlandse Antillen	0	,0	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,3
Anders, namelijk:																								
• België																								
• Canada	1	1,7	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,6	0	,0	0	,0	3	16,7	0	,0	2	3,4	1	7,7	8	2,3
• India																								
• Zuid-Afrika																								
niet ingevuld	0	,0	1	2,0	1	2,6	1	8,3	1	1,6	1	7,1	0	,0	0	,0	1	7,7	3	5,1	0	,0	9	2,5
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

10. Wat is het geboorteland zijn/haar moeder?

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nederland	45	77,6	46	90,2	30	78,9	9	75,0	52	85,2	13	92,9	15	93,8	7	38,9	10	76,9	47	79,7	12	92,3	286	81,0
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	9	15,5	3	5,9	3	7,9	3	25,0	5	8,2	0	,0	1	6,3	0	,0	1	7,7	6	10,2	0	,0	31	8,8
Suriname	1	1,7	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	9	50,0	0	,0	0	,0	0	,0	11	3,1
Duitsland	3	5,2	0	,0	1	2,6	0	,0	2	3,3	0	,0	0	,0	0	,0	1	7,7	1	1,7	1	7,7	9	2,5
Nederlandse Antillen	0	,0	0	,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,3
Anders, namelijk:																								
• België																								
• India	0	,0	1	2,0	1	2,6	0	,0	1	1,6	0	,0	0	,0	2	11,1	0	,0	2	3,4	0	,0	7	2,0
• Italië																								
• Zwitserland																								
niet ingevuld	0	,0	1	2,0	1	2,6	0	,0	1	1,6	1	7,1	0	,0	0	,0	1	7,7	3	5,1	0	,0	8	2,3
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100

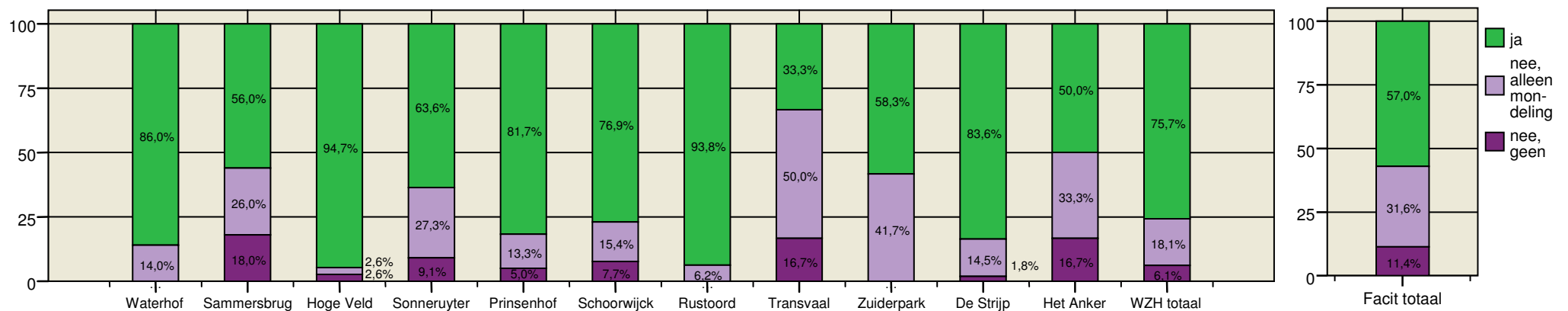
Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over het **zorgplan of behandelplan**, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

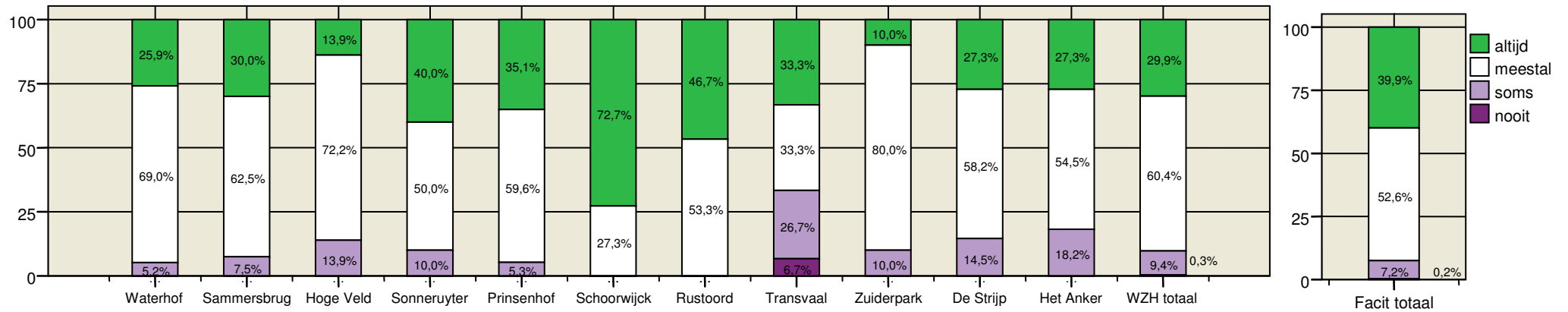
11. Heeft de zorginstelling schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die de bewoner krijgt?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=50	N=38	N=11	N=60	N=13	N=16	N=18	N=12	N=55	N=12	N=342	N=11866
totaal	N=57	N=50	N=38	N=11	N=60	N=13	N=16	N=18	N=12	N=55	N=12	N=342	N=11866



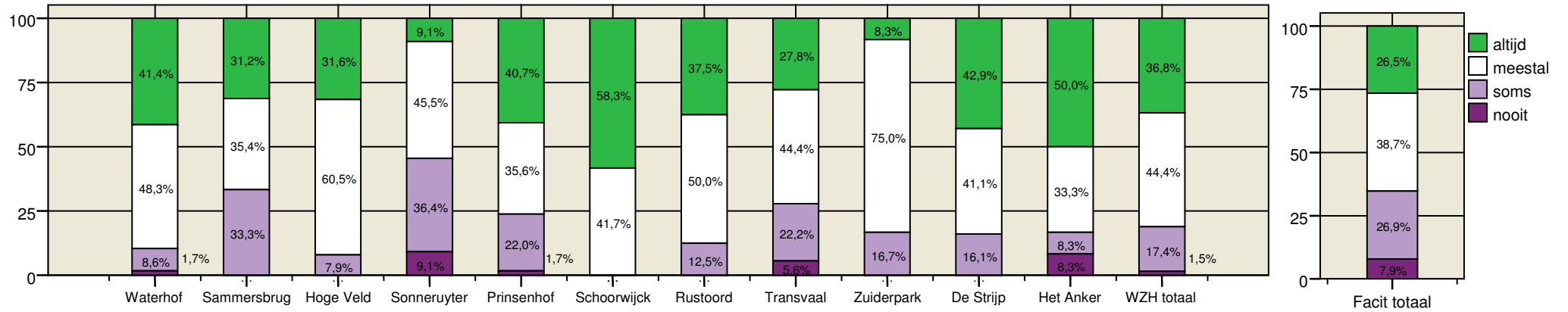
12. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=40	N=36	N=10	N=57	N=11	N=15	N=15	N=10	N=55	N=11	N=318	N=10427
totaal	N=58	N=40	N=36	N=10	N=57	N=11	N=15	N=15	N=10	N=55	N=11	N=318	N=10427



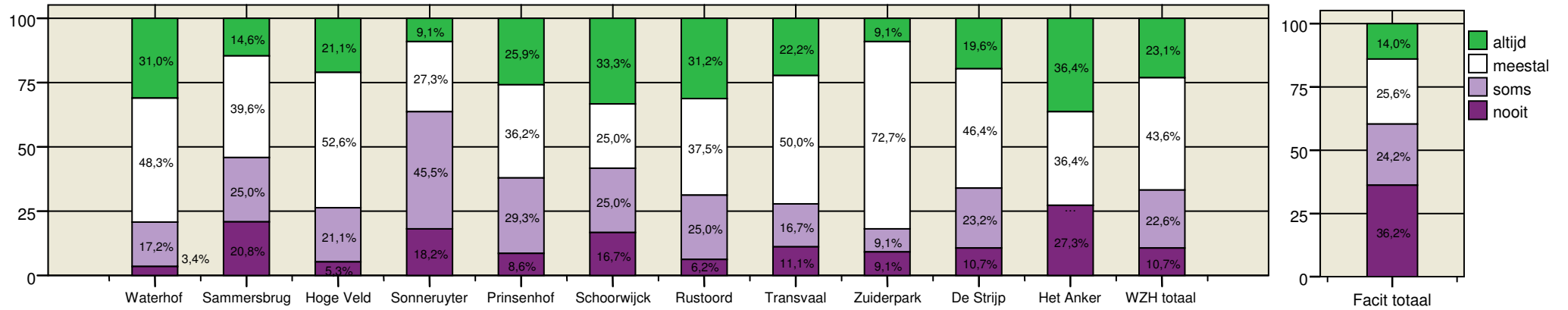
13. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=48	N=38	N=11	N=59	N=12	N=16	N=18	N=12	N=56	N=12	N=340	N=12004
totaal	N=58	N=48	N=38	N=11	N=59	N=12	N=16	N=18	N=12	N=56	N=12	N=340	N=12004



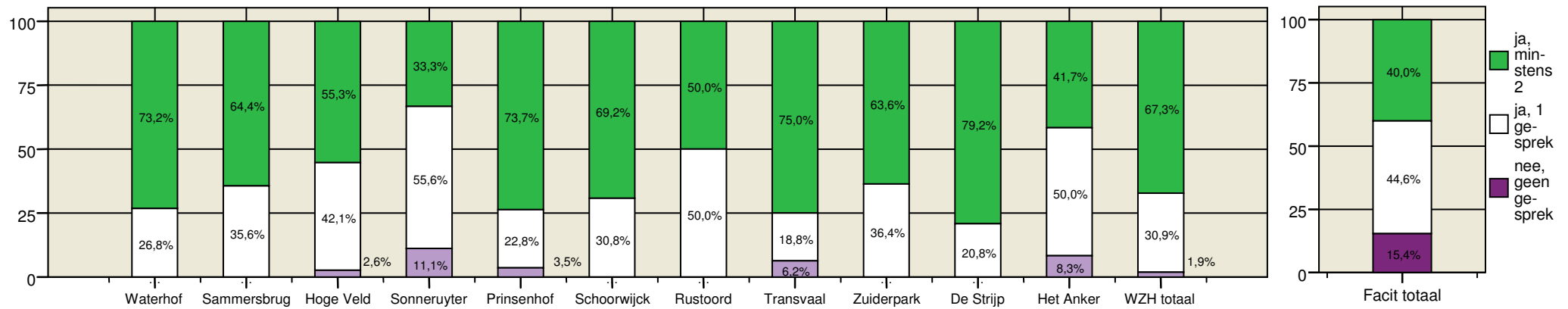
14. Kunt u meebeslissen over wanneer de bewoner zorg of hulp krijgt?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=48	N=38	N=11	N=58	N=12	N=16	N=18	N=11	N=56	N=11	N=337	N=11848
totaal	N=58	N=48	N=38	N=11	N=58	N=12	N=16	N=18	N=11	N=56	N=11	N=337	N=11848



15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg voor de bewoner verloopt?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek nvt	N=56	N=45	N=38	N=9	N=57	N=13	N=14	N=16	N=11	N=53	N=12	N=324	N=11249
totaal	N=1	N=6	N=0	N=2	N=2	N=0	N=2	N=1	N=0	N=4	N=1	N=19	N=919
	N=57	N=51	N=38	N=11	N=59	N=13	N=16	N=17	N=11	N=57	N=13	N=343	N=12168



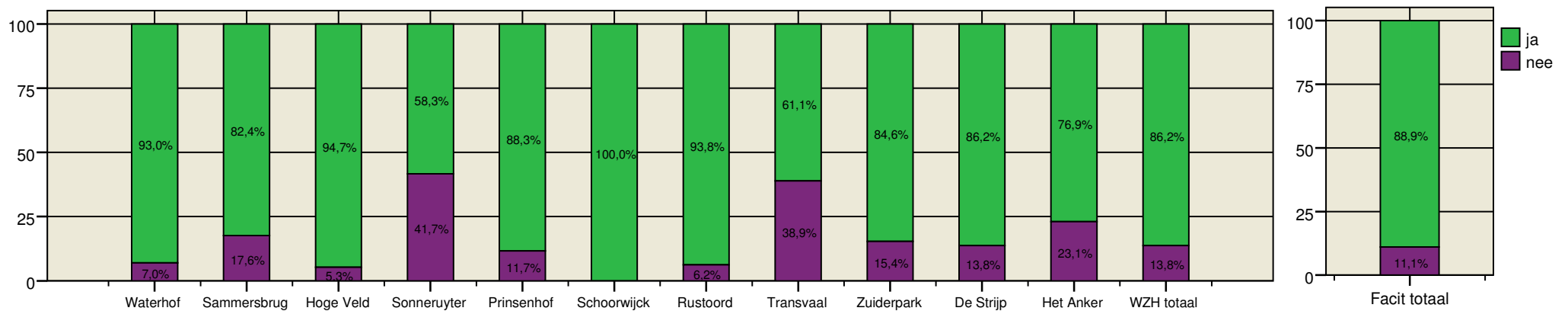
Afspraken en overleg tussen u en de zorginstelling

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling over het **zorgplan of behandelplan**, bij opname van de bewoner of in de afgelopen 12 maanden.

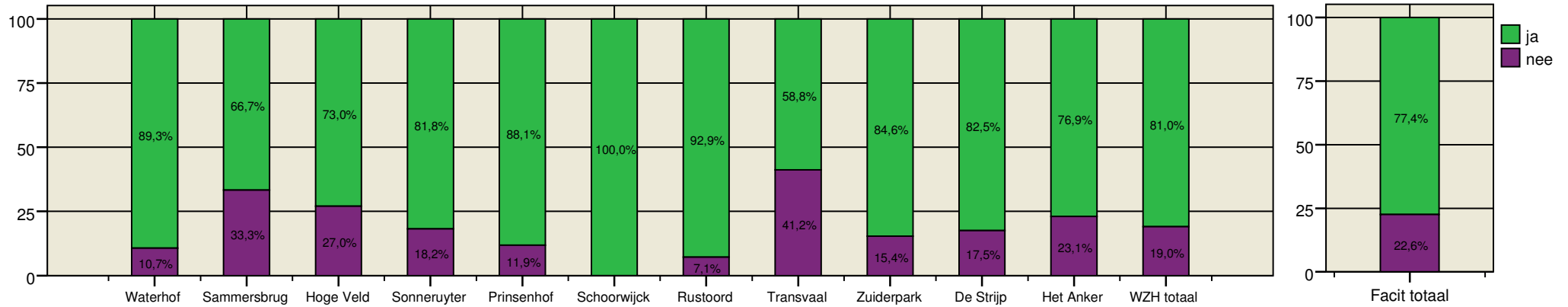
16. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij kunnen doen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=51	N=38	N=12	N=60	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=13	N=349	N=12167
totaal	N=57	N=51	N=38	N=12	N=60	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=13	N=349	N=12167



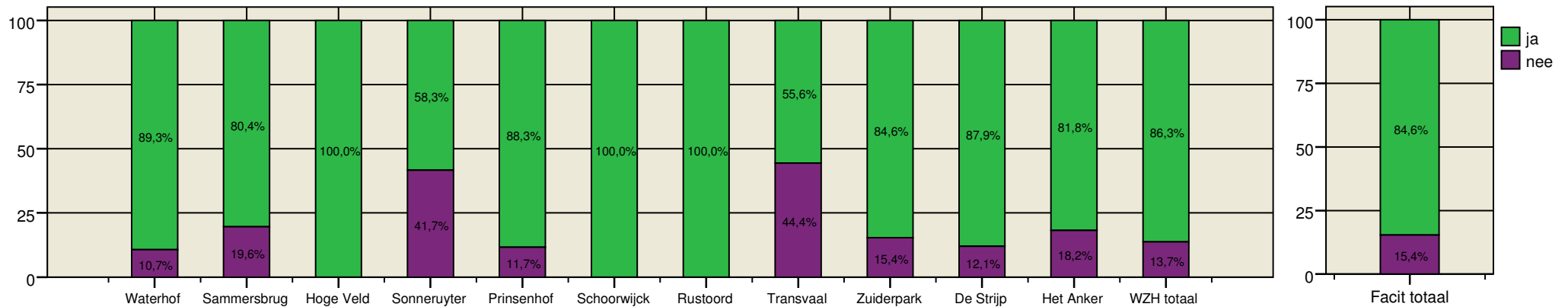
17. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de bewoner?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstra	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=48	N=37	N=11	N=59	N=11	N=14	N=17	N=13	N=57	N=13	N=336	N=11936
totaal	N=56	N=48	N=37	N=11	N=59	N=11	N=14	N=17	N=13	N=57	N=13	N=336	N=11936



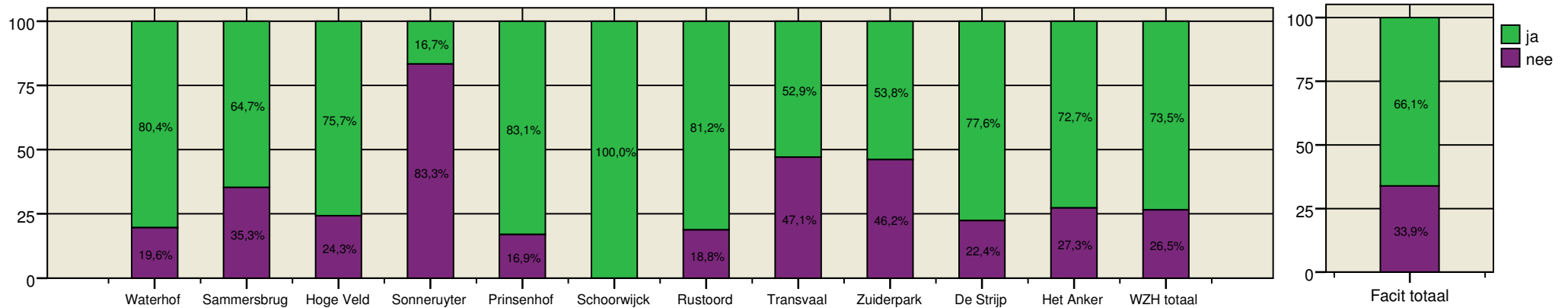
18. Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van u wordt verwacht?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstraat	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek totaal	N=56	N=51	N=37	N=12	N=60	N=12	N=15	N=18	N=13	N=58	N=11	N=343	N=12142
	N=56	N=51	N=37	N=12	N=60	N=12	N=15	N=18	N=13	N=58	N=11	N=343	N=12142



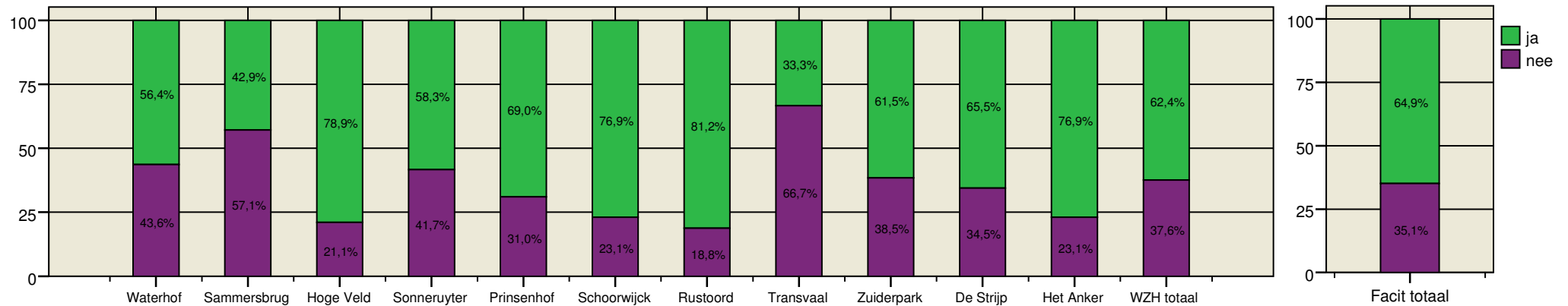
19. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over hoe zij omgaan met beslissingen rond het levenseinde?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstra	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=51	N=37	N=12	N=59	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=11	N=343	N=11991
totaal	N=56	N=51	N=37	N=12	N=59	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=11	N=343	N=11991



20. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over de cliëntenraad?

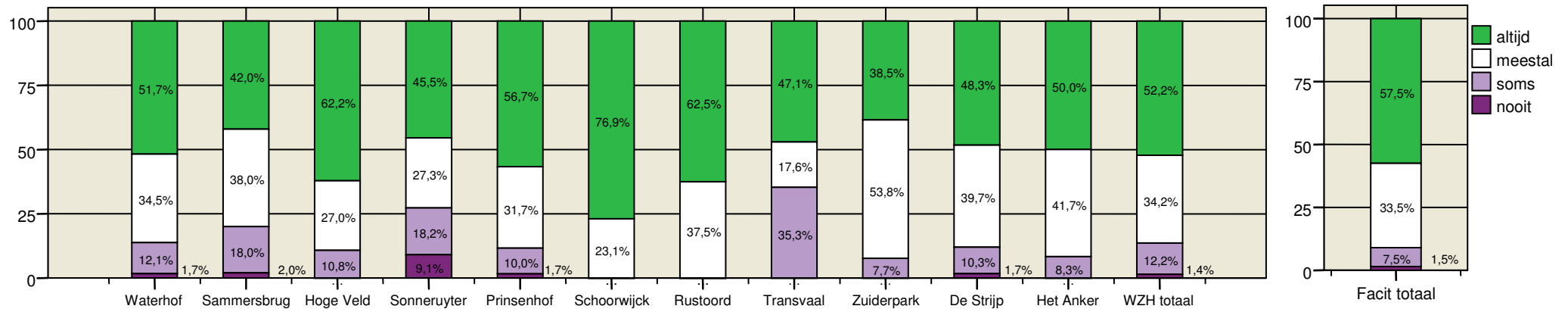
	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstra	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek totaal	N=55	N=49	N=38	N=12	N=58	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=13	N=343	N=11900
	N=55	N=49	N=38	N=12	N=58	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=13	N=343	N=11900



De volgende vragen gaan over uw **communicatie** met de zorginstelling en de zorgverleners in de afgelopen 12 maanden.

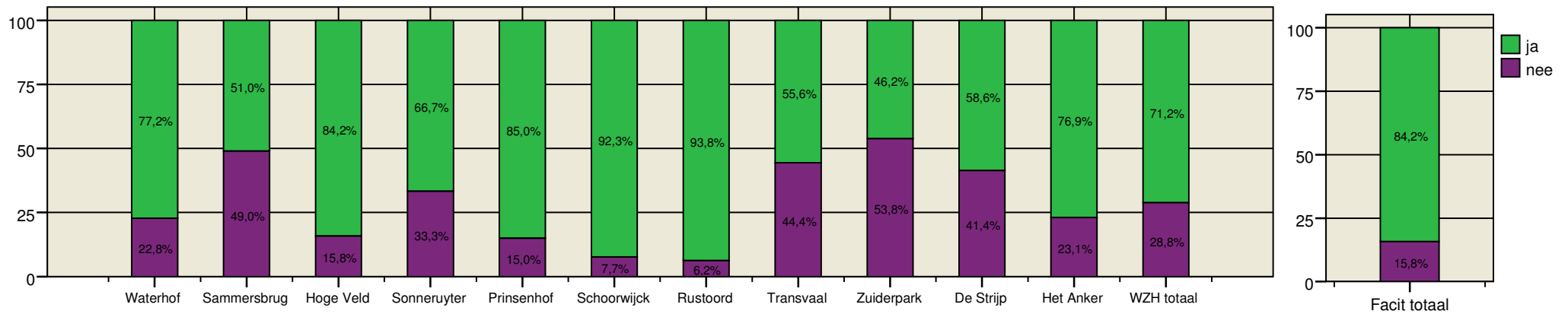
21. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen, problemen en eventuele klachten?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=50	N=37	N=11	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=12	N=345	N=12201
totaal	N=58	N=50	N=37	N=11	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=12	N=345	N=12201



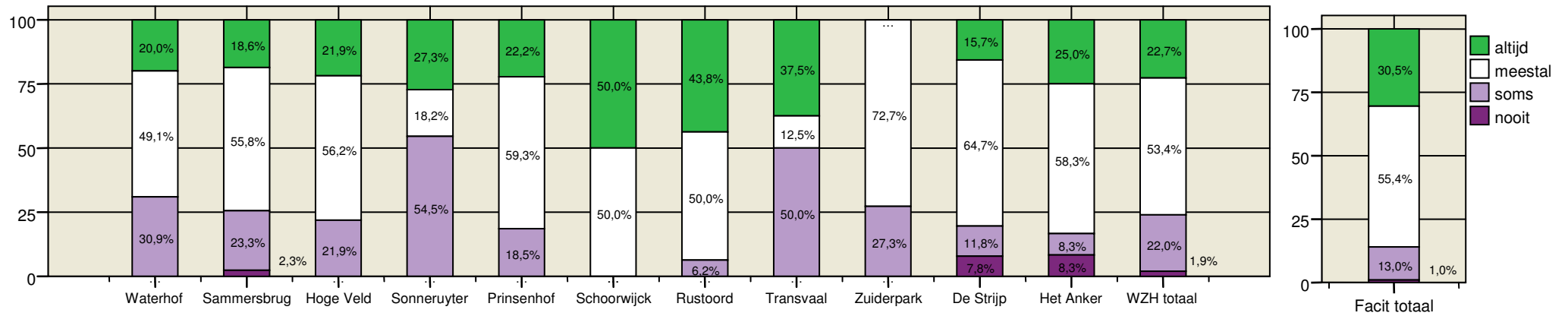
22. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in de zorginstelling?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstraat	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=49	N=38	N=12	N=60	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=13	N=347	N=12202
totaal	N=57	N=49	N=38	N=12	N=60	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=13	N=347	N=12202



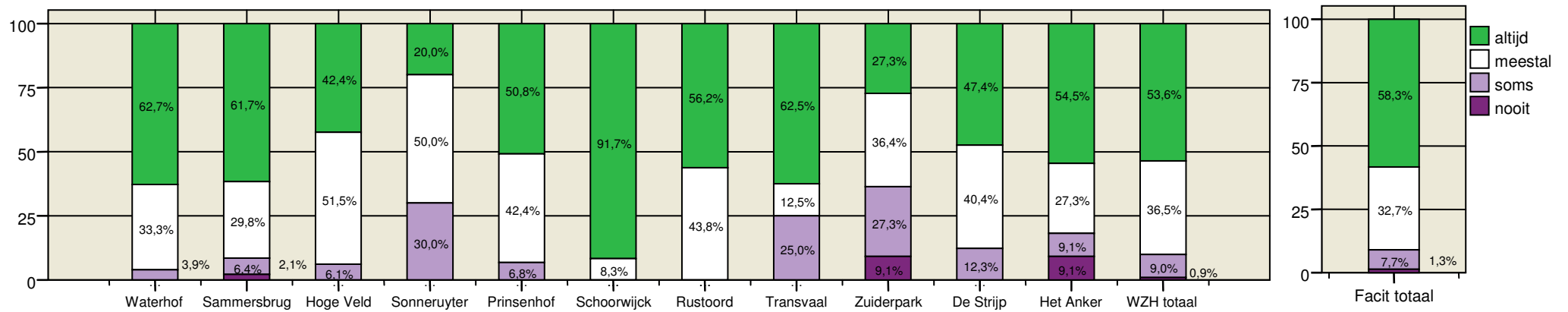
23. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=43	N=32	N=11	N=54	N=12	N=16	N=16	N=11	N=51	N=12	N=313	N=10554
weet ik niet	N=2	N=6	N=4	N=1	N=5	N=0	N=0	N=2	N=2	N=6	N=1	N=29	N=1604
totaal	N=57	N=49	N=36	N=12	N=59	N=12	N=16	N=18	N=13	N=57	N=13	N=342	N=12158



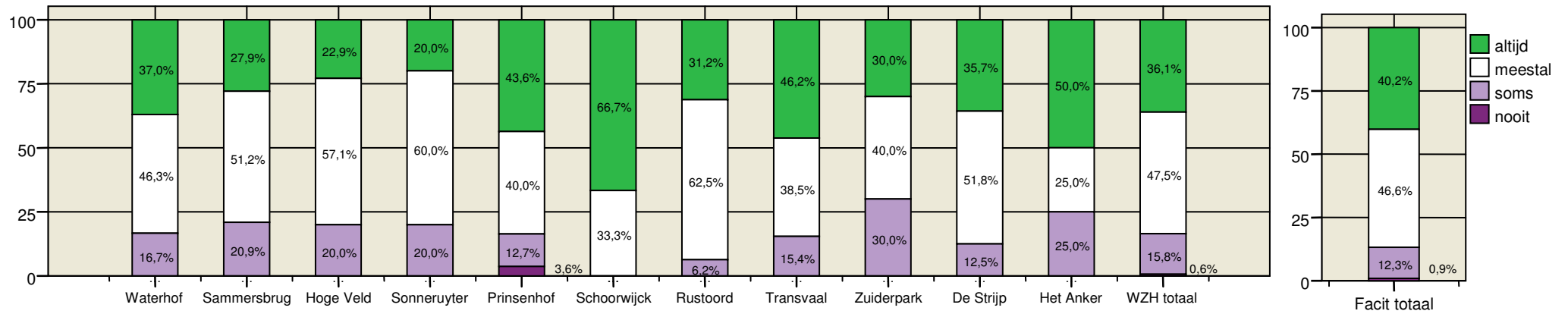
24. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=47	N=33	N=10	N=59	N=12	N=16	N=16	N=11	N=57	N=11	N=323	N=11524
nvt/weet ik niet	N=6	N=3	N=3	N=1	N=1	N=1	N=0	N=1	N=2	N=2	N=2	N=22	N=666
totaal	N=57	N=50	N=36	N=11	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=59	N=13	N=345	N=12190



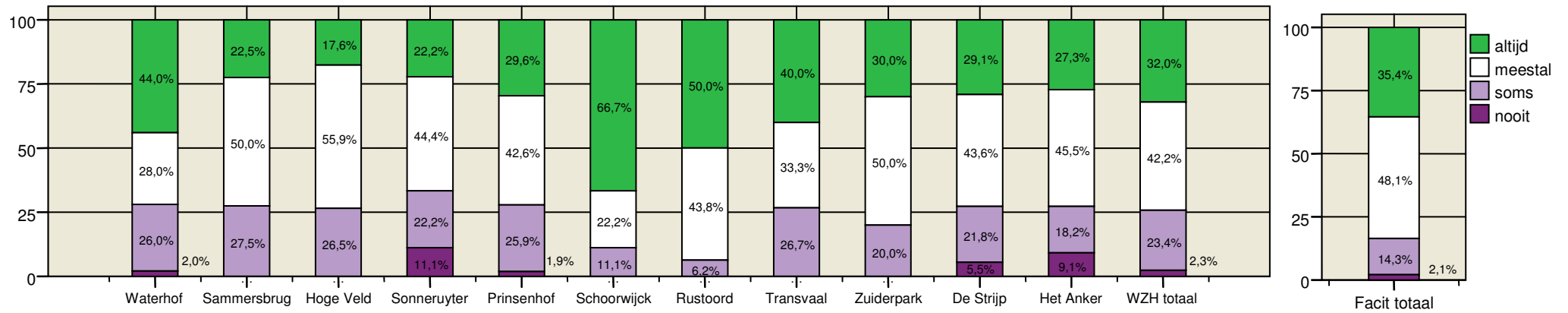
25. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=43	N=35	N=10	N=55	N=12	N=16	N=13	N=10	N=56	N=12	N=316	N=11107
nvt/weet ik niet	N=2	N=8	N=0	N=2	N=4	N=0	N=0	N=3	N=3	N=3	N=1	N=26	N=1051
totaal	N=56	N=51	N=35	N=12	N=59	N=12	N=16	N=16	N=13	N=59	N=13	N=342	N=12158



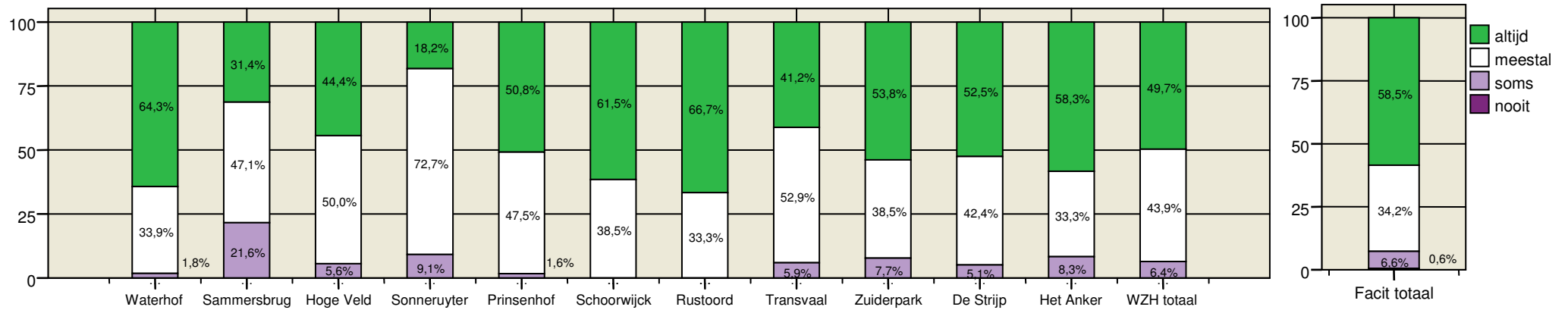
26. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen, suggesties of klachten?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=40	N=34	N=9	N=54	N=9	N=16	N=15	N=10	N=55	N=11	N=303	N=10722
nvt/weet ik niet	N=6	N=11	N=1	N=3	N=6	N=4	N=0	N=2	N=1	N=4	N=2	N=40	N=1404
totaal	N=56	N=51	N=35	N=12	N=60	N=13	N=16	N=17	N=11	N=59	N=13	N=343	N=12126



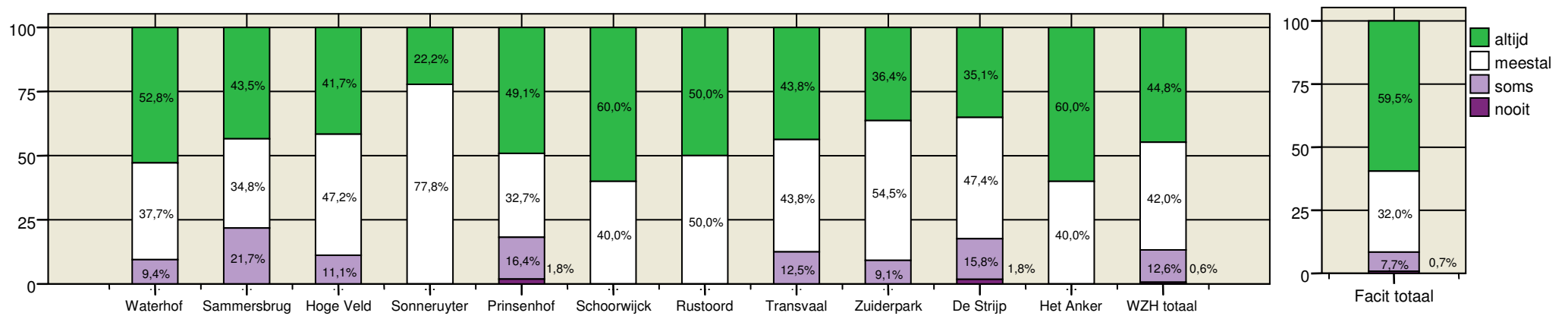
27. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=51	N=36	N=11	N=61	N=13	N=15	N=17	N=13	N=59	N=12	N=344	N=12212
totaal	N=56	N=51	N=36	N=11	N=61	N=13	N=15	N=17	N=13	N=59	N=12	N=344	N=12212



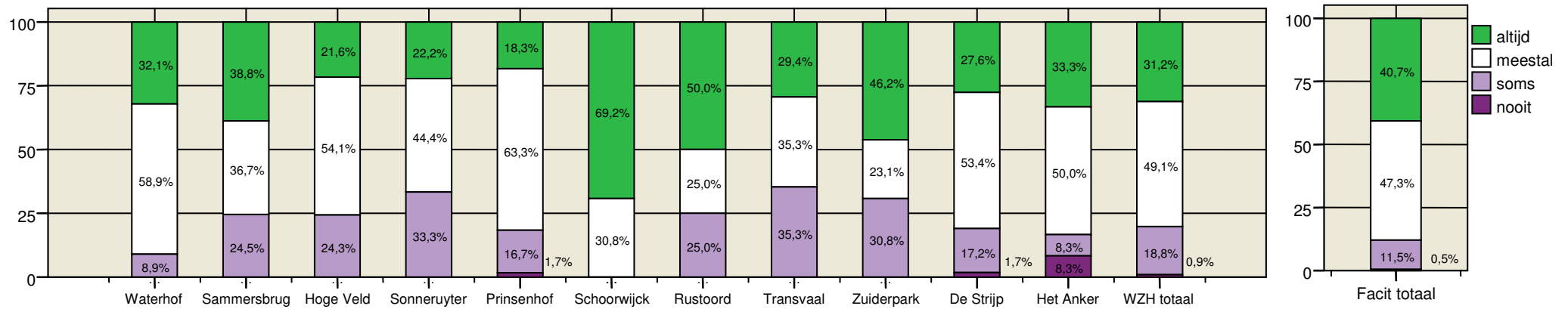
28. Kunt u met de zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek nvt/weet ik niet	N=53	N=46	N=36	N=9	N=55	N=10	N=14	N=16	N=11	N=57	N=10	N=317	N=11102
totaal	N=3	N=5	N=0	N=3	N=5	N=3	N=2	N=1	N=1	N=2	N=2	N=27	N=1071
	N=56	N=51	N=36	N=12	N=60	N=13	N=16	N=17	N=12	N=59	N=12	N=344	N=12173



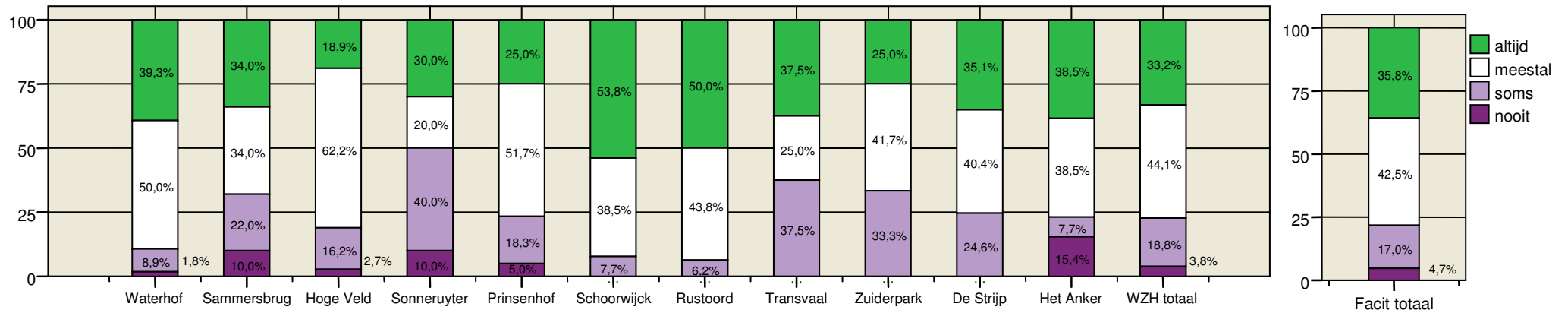
29. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=49	N=37	N=9	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=12	N=340	N=11949
nvt/weet ik niet	N=1	N=2	N=0	N=1	N=1	N=0	N=0	N=0	N=0	N=0	N=0	N=5	N=221
totaal	N=57	N=51	N=37	N=10	N=61	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=12	N=345	N=12170



30. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

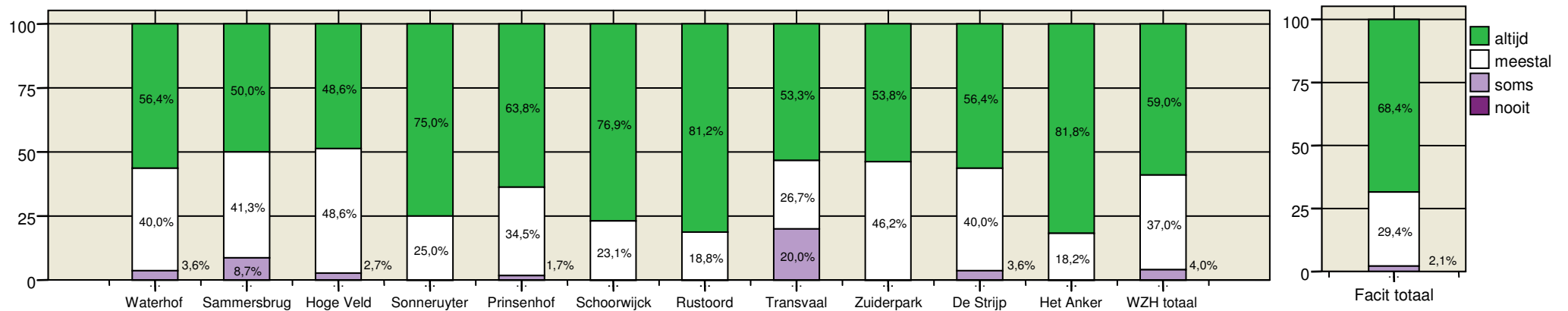
	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=50	N=37	N=10	N=60	N=13	N=16	N=16	N=12	N=57	N=13	N=340	N=12104
totaal	N=56	N=50	N=37	N=10	N=60	N=13	N=16	N=16	N=12	N=57	N=13	N=340	N=12104



De volgende vragen gaan over de manier waarop de **verzorgenden en verpleegkundigen** met de bewoner omgaan.

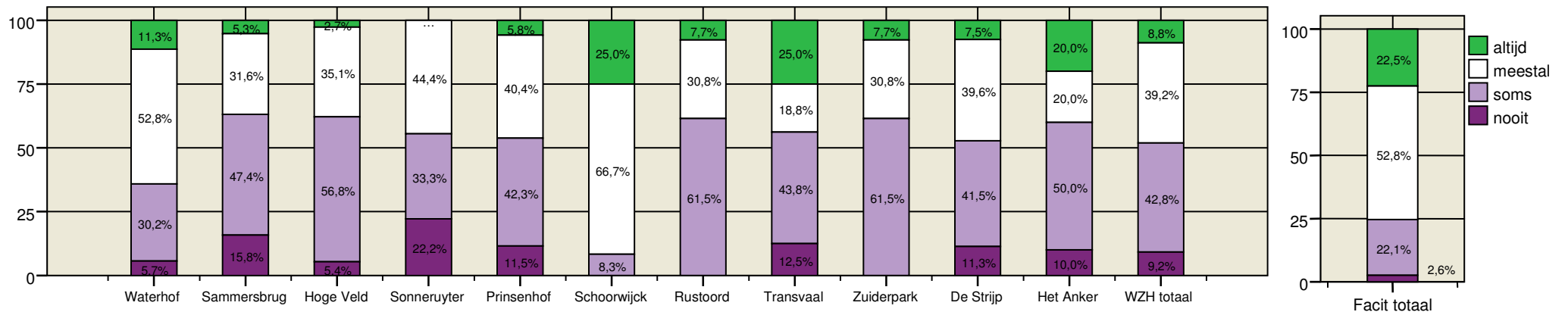
31. Zijn de zorgverleners beleefd tegen de bewoner?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=46	N=37	N=8	N=58	N=13	N=16	N=15	N=13	N=55	N=11	N=327	N=11709
weet ik niet	N=2	N=5	N=0	N=4	N=2	N=0	N=0	N=2	N=0	N=3	N=2	N=20	N=434
totaal	N=57	N=51	N=37	N=12	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=58	N=13	N=347	N=12143



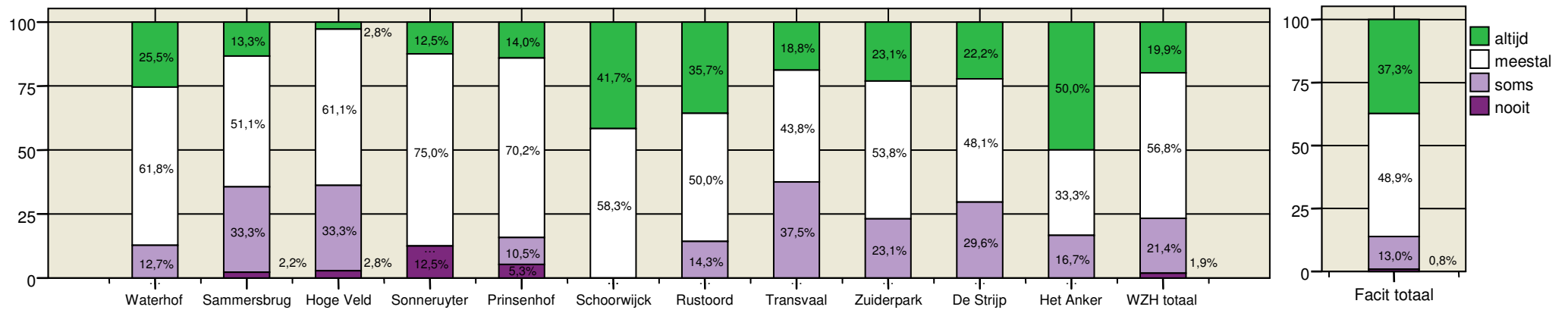
32. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijck	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=38	N=37	N=9	N=52	N=12	N=13	N=16	N=13	N=53	N=10	N=306	N=10470
weet ik niet	N=4	N=13	N=0	N=3	N=7	N=1	N=1	N=1	N=0	N=5	N=2	N=37	N=1537
totaal	N=57	N=51	N=37	N=12	N=59	N=13	N=14	N=17	N=13	N=58	N=12	N=343	N=12007



33. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=45	N=36	N=8	N=57	N=12	N=14	N=16	N=13	N=54	N=12	N=322	N=11338
weet ik niet	N=2	N=6	N=0	N=4	N=4	N=1	N=0	N=1	N=0	N=5	N=0	N=23	N=772
totaal	N=57	N=51	N=36	N=12	N=61	N=13	N=14	N=17	N=13	N=59	N=12	N=345	N=12110



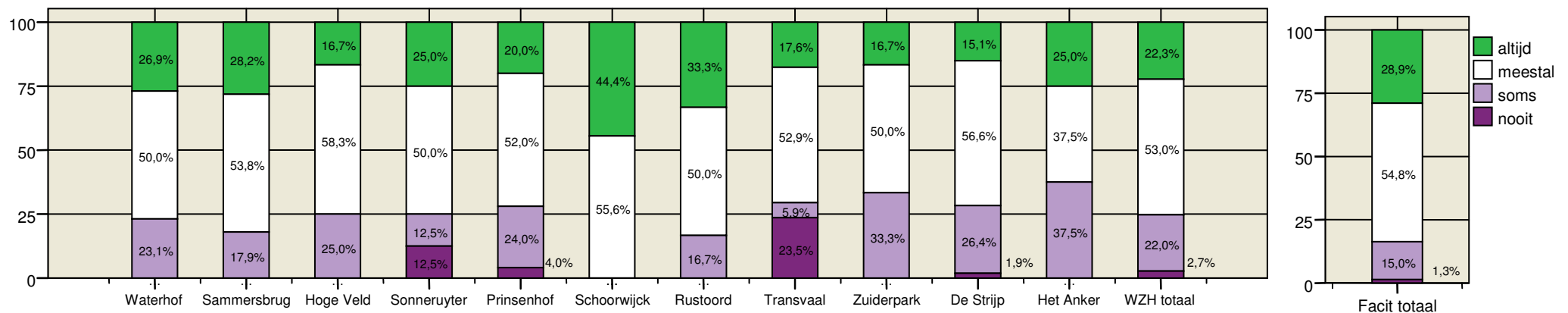
Lichamelijke verzorging van de bewoner

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **lichamelijke en uiterlijke verzorging** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om de hulp bij het douchen/wassen, aankleden, haren kammen, scheren of opmaken, de gebitsverzorging en nagelverzorging.

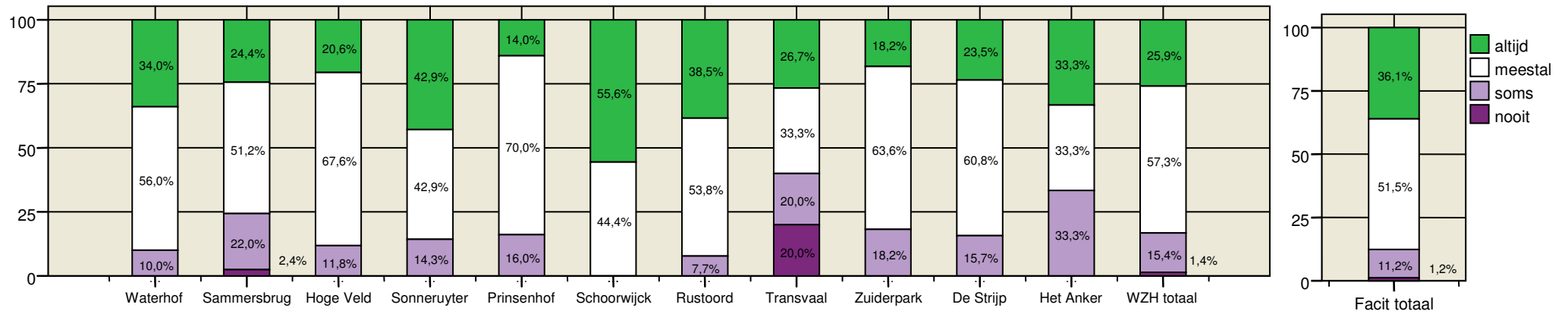
34. Gebeurt de verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=39	N=36	N=8	N=50	N=9	N=12	N=17	N=12	N=53	N=8	N=296	N=10250
weet ik niet	N=4	N=11	N=1	N=4	N=10	N=3	N=2	N=0	N=1	N=5	N=3	N=44	N=1844
totaal	N=56	N=50	N=37	N=12	N=60	N=12	N=14	N=17	N=13	N=58	N=11	N=340	N=12094



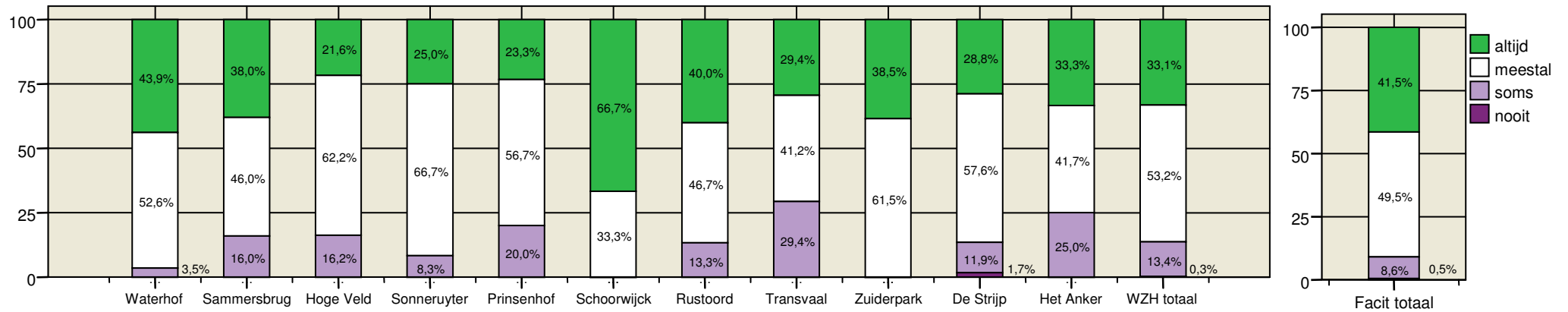
35. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=41	N=34	N=7	N=50	N=9	N=13	N=15	N=11	N=51	N=12	N=293	N=10426
weet ik niet	N=6	N=9	N=2	N=4	N=10	N=3	N=1	N=2	N=2	N=7	N=1	N=47	N=1700
totaal	N=56	N=50	N=36	N=11	N=60	N=12	N=14	N=17	N=13	N=58	N=13	N=340	N=12126



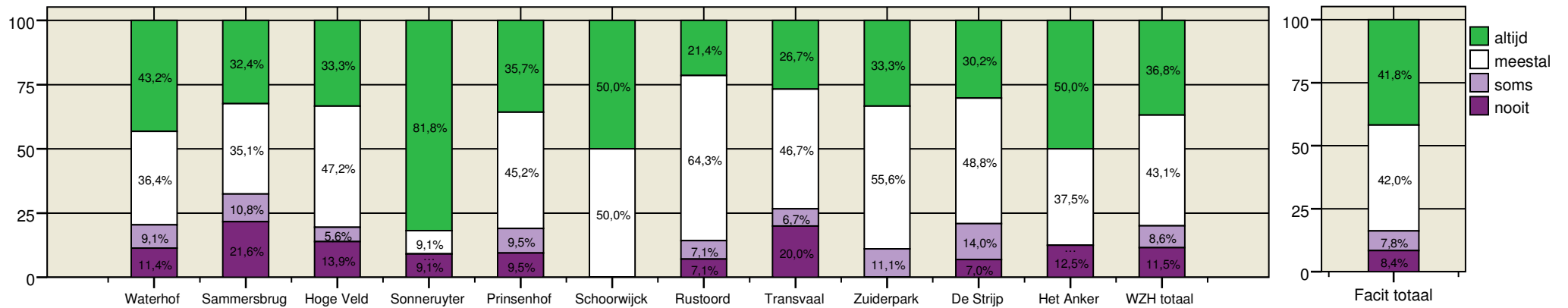
36. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=50	N=37	N=12	N=60	N=12	N=15	N=17	N=13	N=59	N=12	N=344	N=12132
totaal	N=57	N=50	N=37	N=12	N=60	N=12	N=15	N=17	N=13	N=59	N=12	N=344	N=12132



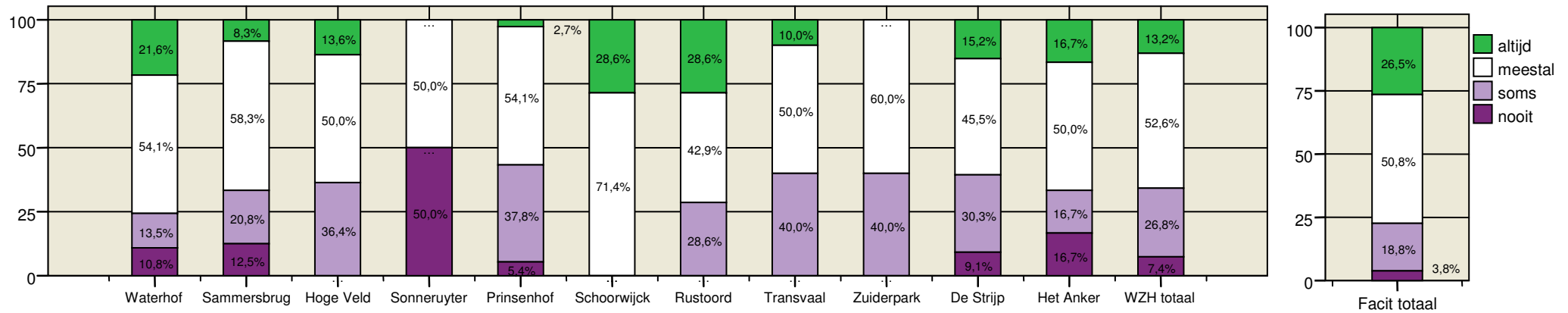
37. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstraat	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=44	N=37	N=36	N=11	N=42	N=10	N=14	N=15	N=9	N=43	N=8	N=269	N=9624
weet ik niet	N=13	N=13	N=1	N=1	N=17	N=2	N=2	N=2	N=4	N=14	N=5	N=74	N=2198
totaal	N=57	N=50	N=37	N=12	N=59	N=12	N=16	N=17	N=13	N=57	N=13	N=343	N=11822



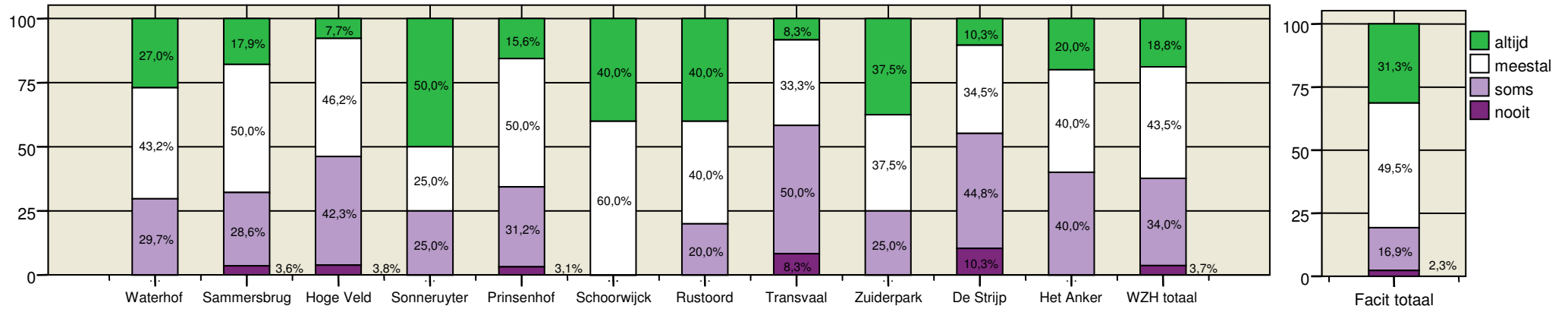
38. Wordt de bewoner op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Striip	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=24	N=22	N=2	N=37	N=7	N=7	N=10	N=5	N=33	N=6	N=190	N=7092
nvt, geen hulp nodig	N=10	N=11	N=9	N=7	N=9	N=2	N=2	N=1	N=4	N=13	N=0	N=68	N=2597
weet ik niet	N=10	N=14	N=3	N=3	N=12	N=2	N=5	N=4	N=3	N=11	N=5	N=72	N=2179
totaal	N=57	N=49	N=34	N=12	N=58	N=11	N=14	N=15	N=12	N=57	N=11	N=330	N=11868



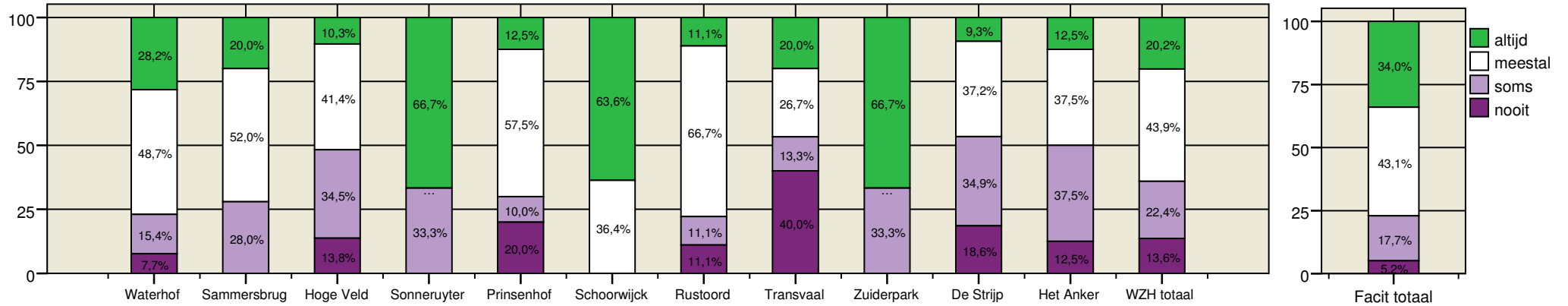
39. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=28	N=26	N=4	N=32	N=5	N=5	N=12	N=8	N=29	N=5	N=191	N=6945
nvt	N=6	N=8	N=7	N=6	N=7	N=4	N=3	N=1	N=2	N=8	N=1	N=53	N=1898
weet ik niet	N=14	N=14	N=3	N=2	N=21	N=3	N=7	N=3	N=2	N=20	N=6	N=95	N=3193
totaal	N=57	N=50	N=36	N=12	N=60	N=12	N=15	N=16	N=12	N=57	N=12	N=339	N=12036



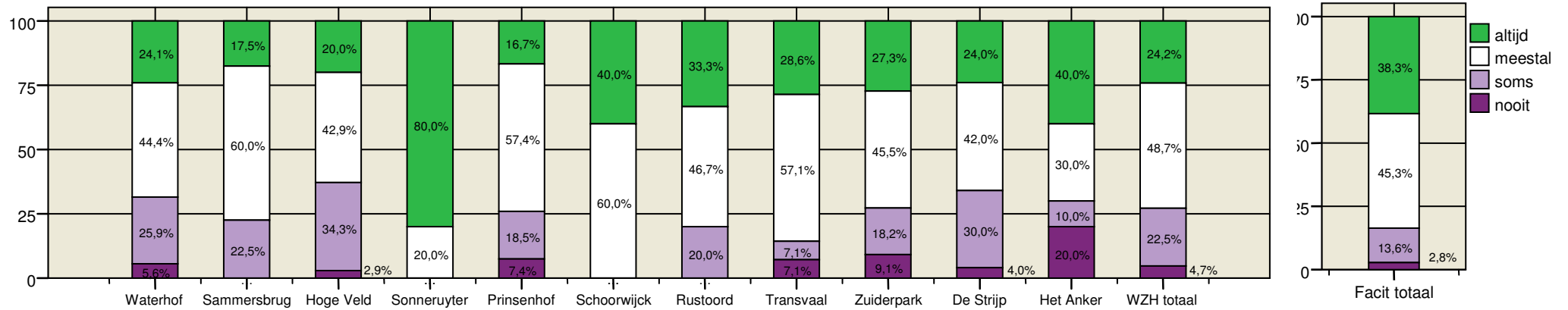
40. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=25	N=29	N=3	N=40	N=11	N=9	N=15	N=6	N=43	N=8	N=228	N=8099
nvt	N=10	N=13	N=4	N=5	N=7	N=1	N=1	N=1	N=3	N=2	N=0	N=47	N=1667
weet ik niet	N=7	N=10	N=3	N=3	N=12	N=0	N=6	N=1	N=4	N=12	N=4	N=62	N=2285
totaal	N=56	N=48	N=36	N=11	N=59	N=12	N=16	N=17	N=13	N=57	N=12	N=337	N=12051



41. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=40	N=35	N=5	N=54	N=10	N=15	N=14	N=11	N=50	N=10	N=298	N=10687
nvt	N=2	N=0	N=0	N=1	N=1	N=1	N=0	N=1	N=1	N=3	N=0	N=10	N=396
weet ik niet	N=1	N=8	N=1	N=5	N=4	N=1	N=0	N=1	N=1	N=5	N=1	N=28	N=1058
totaal	N=57	N=48	N=36	N=11	N=59	N=12	N=15	N=16	N=13	N=58	N=11	N=336	N=12141



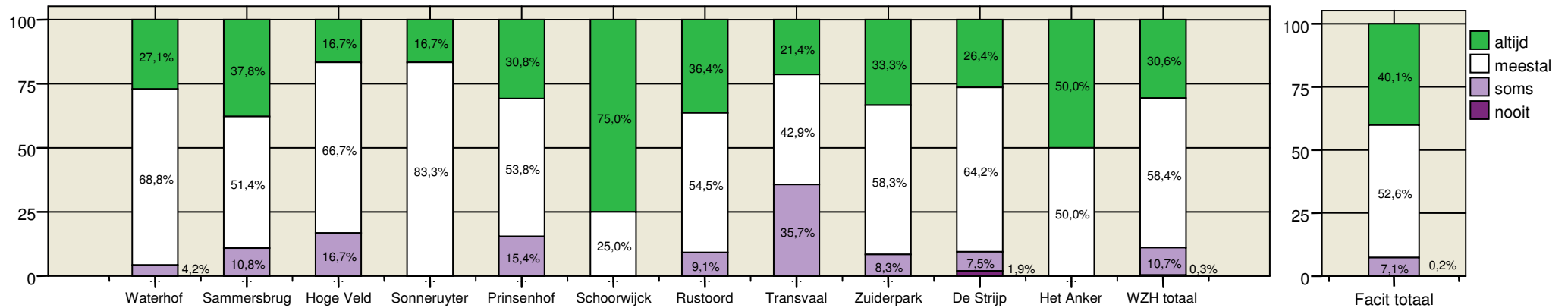
Professionaliteit van de zorgverlening

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **deskundigheid**, **beschikbaarheid** en **veiligheid** van de zorgverlening in de afgelopen 12 maanden.

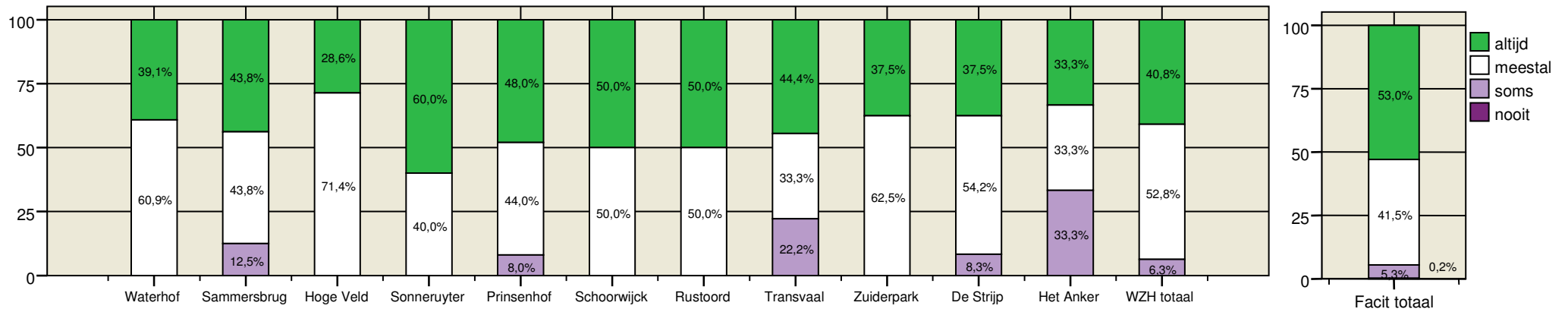
42. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=37	N=36	N=6	N=52	N=12	N=11	N=14	N=12	N=53	N=10	N=291	N=10130
weet ik niet	N=9	N=13	N=2	N=6	N=7	N=1	N=2	N=4	N=1	N=5	N=2	N=52	N=1912
totaal	N=57	N=50	N=38	N=12	N=59	N=13	N=13	N=18	N=13	N=58	N=12	N=343	N=12042



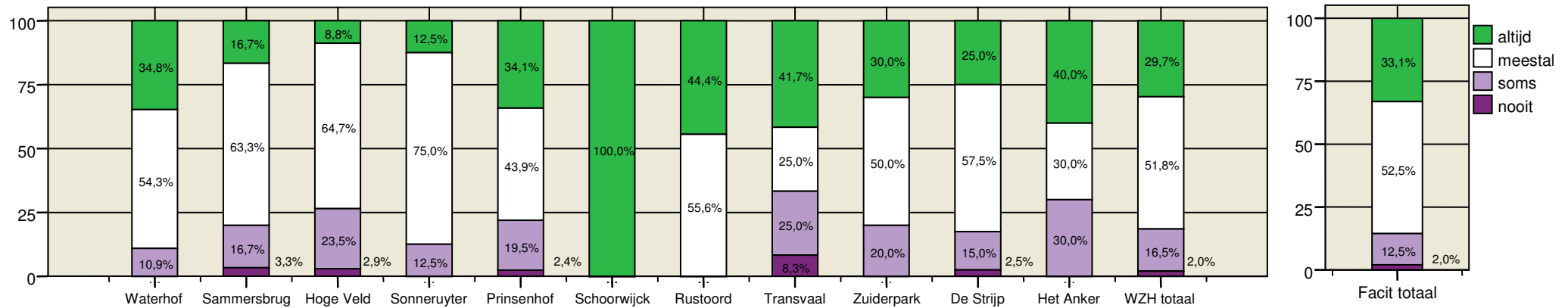
43. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De	Het	WZH	Facit
in de grafiek	N=23	N=16	N=21	N=5	N=25	N=4	N=4	N=9	N=8	N=24	N=3	N=142	N=5361
nvt/weet ik	N=34	N=34	N=17	N=7	N=33	N=9	N=9	N=9	N=5	N=34	N=10	N=201	N=6703
totaal	N=57	N=50	N=38	N=12	N=58	N=13	N=13	N=18	N=13	N=58	N=13	N=343	N=12064



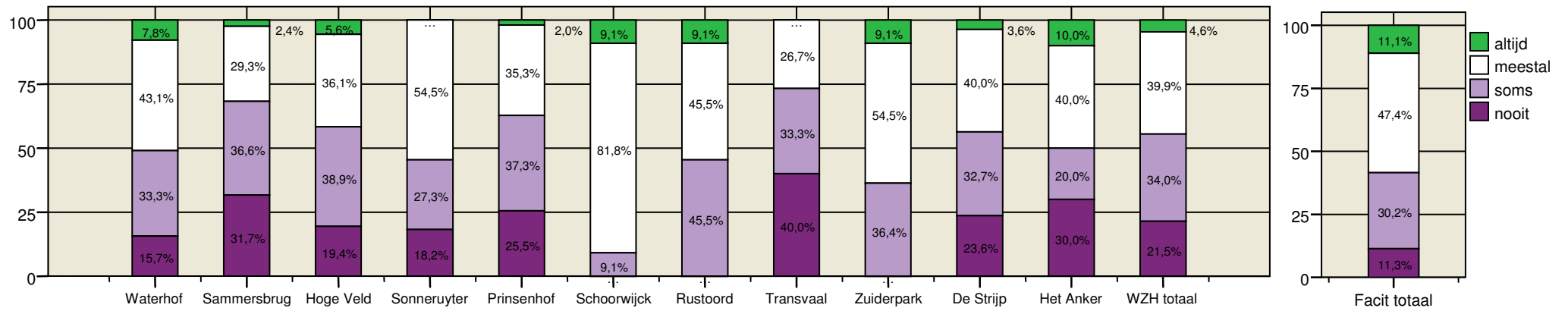
44. Stemmen de verschillende zorgverleners de zorg voor de bewoner goed op elkaar af?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=46	N=30	N=34	N=8	N=41	N=9	N=9	N=12	N=10	N=40	N=10	N=249	N=8044
weet ik niet	N=11	N=20	N=4	N=4	N=16	N=4	N=4	N=5	N=3	N=17	N=3	N=91	N=4025
totaal	N=57	N=50	N=38	N=12	N=57	N=13	N=13	N=17	N=13	N=57	N=13	N=340	N=12069



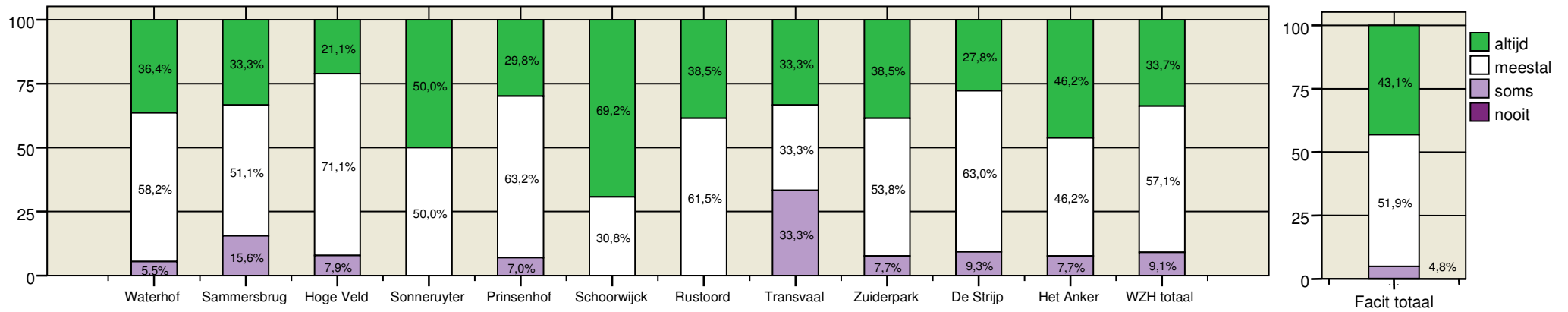
45. Is er genoeg personeel in huis?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=41	N=36	N=11	N=51	N=11	N=11	N=15	N=11	N=55	N=10	N=303	N=10222
weet ik niet	N=7	N=9	N=2	N=1	N=7	N=2	N=2	N=3	N=2	N=2	N=2	N=39	N=1688
totaal	N=58	N=50	N=38	N=12	N=58	N=13	N=13	N=18	N=13	N=57	N=12	N=342	N=11910



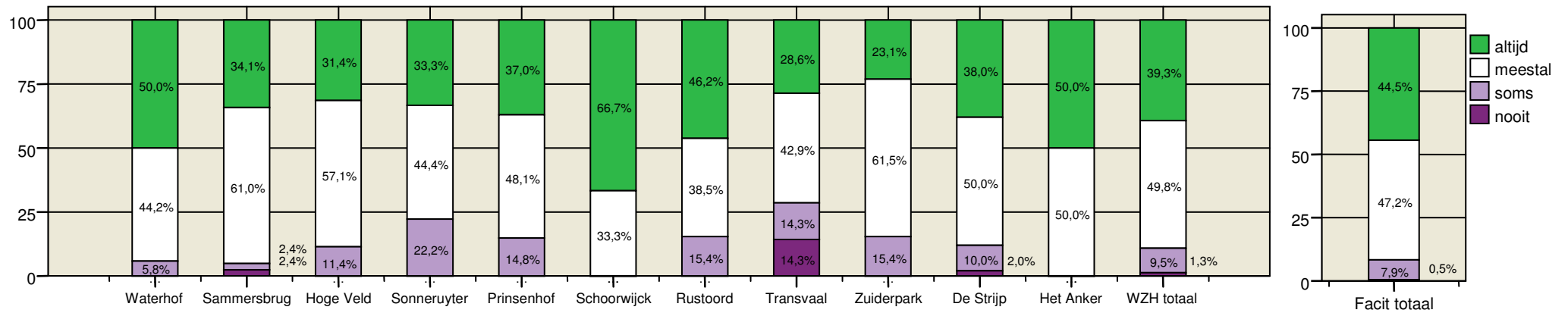
46. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=45	N=38	N=10	N=57	N=13	N=13	N=18	N=13	N=54	N=13	N=329	N=11706
weet ik niet	N=3	N=5	N=0	N=2	N=1	N=0	N=1	N=0	N=0	N=2	N=0	N=14	N=397
totaal	N=58	N=50	N=38	N=12	N=58	N=13	N=14	N=18	N=13	N=56	N=13	N=343	N=12103



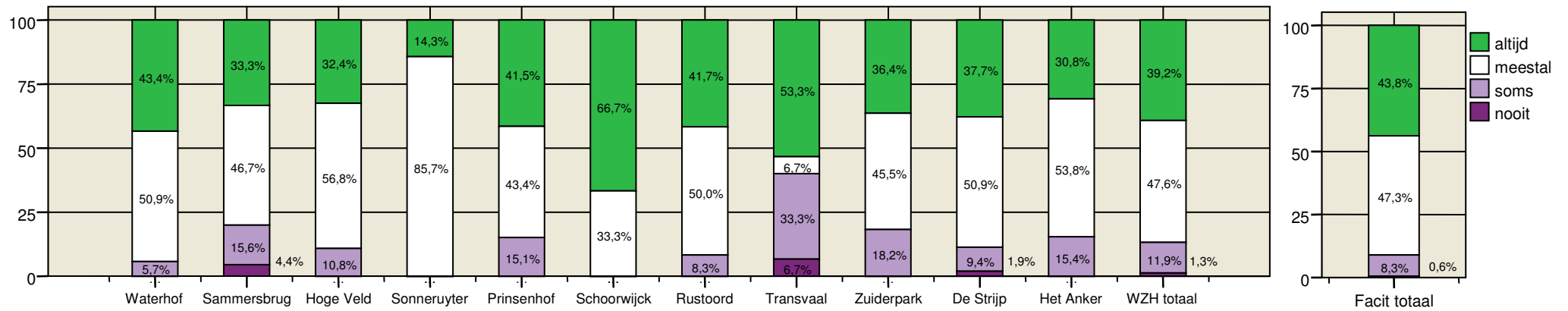
47. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van de ziekten of gezondheidsproblemen van de bewoner?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=41	N=35	N=9	N=54	N=12	N=13	N=14	N=13	N=50	N=12	N=305	N=10731
weet ik niet	N=6	N=9	N=2	N=3	N=5	N=1	N=1	N=3	N=0	N=6	N=0	N=36	N=1335
totaal	N=58	N=50	N=37	N=12	N=59	N=13	N=14	N=17	N=13	N=56	N=12	N=341	N=12066



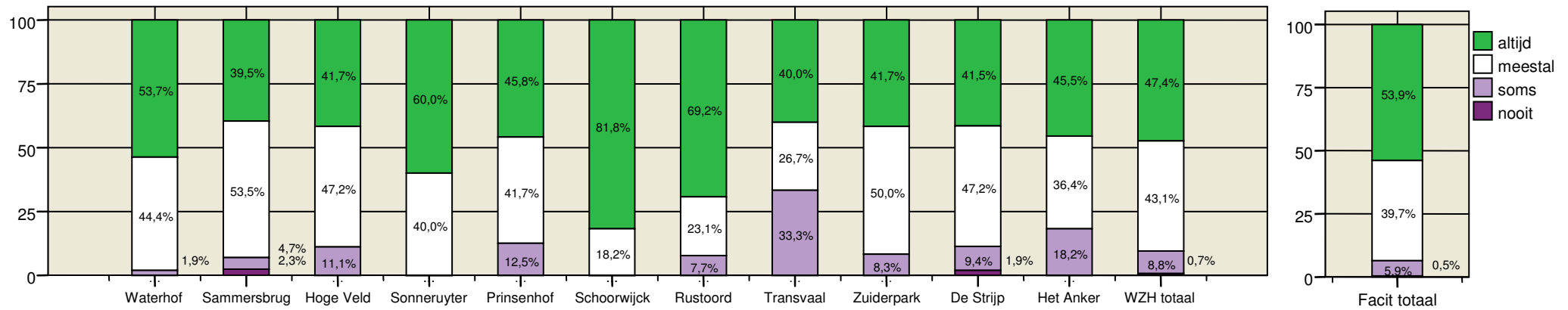
48. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=45	N=37	N=7	N=53	N=12	N=12	N=15	N=11	N=53	N=13	N=311	N=11122
weet ik niet	N=5	N=5	N=1	N=5	N=5	N=1	N=1	N=3	N=2	N=3	N=0	N=31	N=966
totaal	N=58	N=50	N=38	N=12	N=58	N=13	N=13	N=18	N=13	N=56	N=13	N=342	N=12088



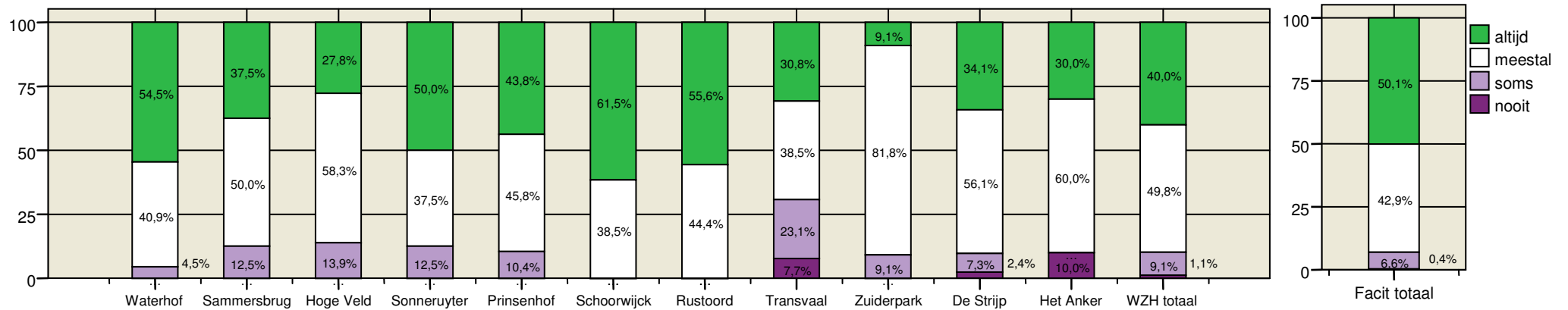
49. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=43	N=36	N=10	N=48	N=11	N=13	N=15	N=12	N=53	N=11	N=306	N=10962
weet ik niet	N=4	N=6	N=1	N=2	N=10	N=2	N=0	N=2	N=1	N=4	N=2	N=34	N=1103
totaal	N=58	N=49	N=37	N=12	N=58	N=13	N=13	N=17	N=13	N=57	N=13	N=340	N=12065



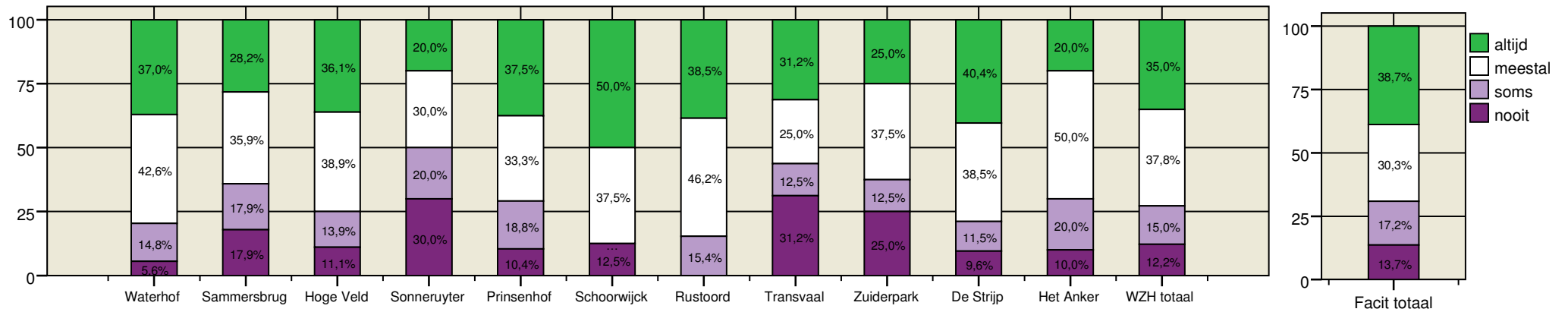
50. Krijgt de bewoner snel hulp bij pijn of ziekte?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De	Het	WZH	Facit
in de grafiek	N=44	N=32	N=36	N=8	N=48	N=13	N=9	N=13	N=11	N=41	N=10	N=265	N=9897
nvt/weet ik	N=12	N=16	N=2	N=3	N=9	N=0	N=4	N=5	N=1	N=16	N=2	N=70	N=2198
totaal	N=56	N=48	N=38	N=11	N=57	N=13	N=13	N=18	N=12	N=57	N=12	N=335	N=12095



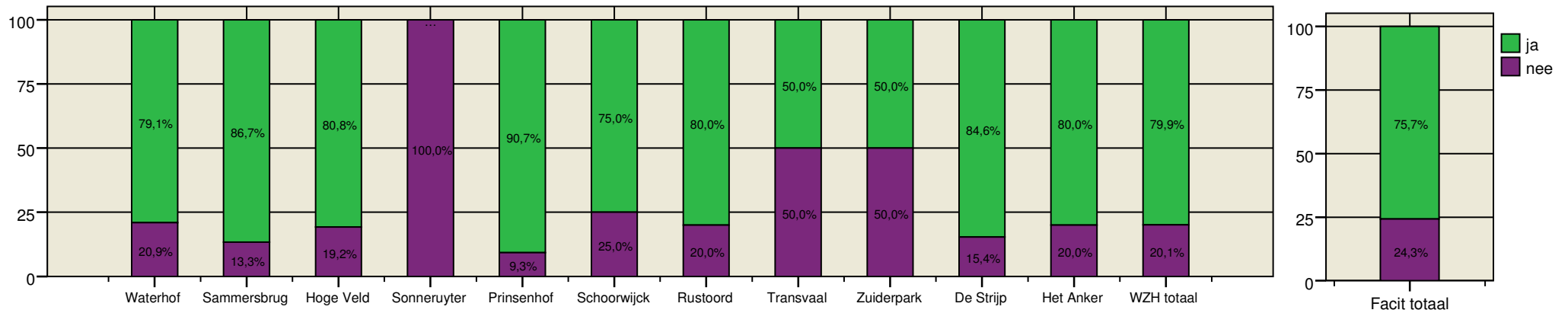
51. Krijgt u goede informatie over medicijnen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstraat	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De	Het	WZH	Facit
in de grafiek	N=54	N=39	N=36	N=10	N=48	N=8	N=13	N=16	N=8	N=52	N=10	N=294	N=9833
nvt/weet ik	N=3	N=9	N=1	N=2	N=9	N=5	N=0	N=2	N=4	N=4	N=2	N=41	N=2266
totaal	N=57	N=48	N=37	N=12	N=57	N=13	N=13	N=18	N=12	N=56	N=12	N=335	N=12099



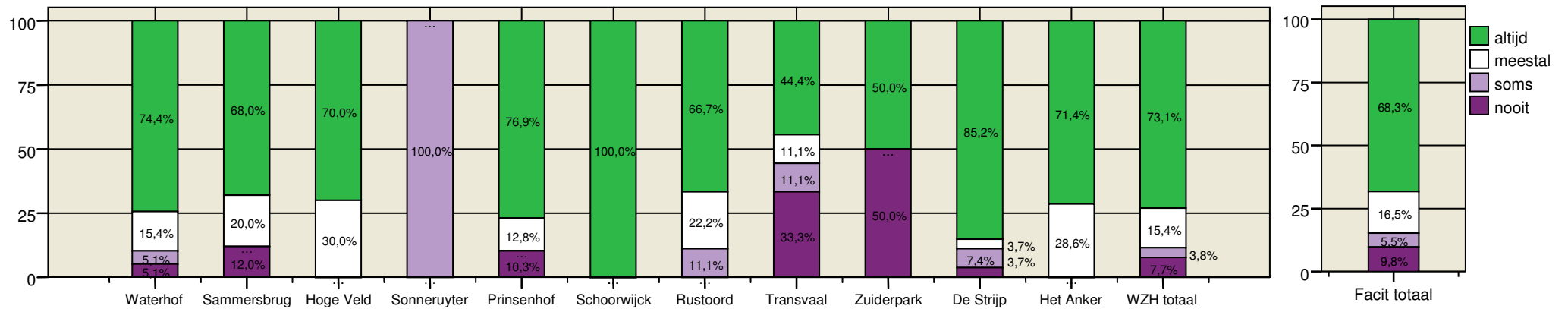
52. Heeft de zorginstelling u verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De	Het	WZH	Facit
in de grafiek	N=43	N=30	N=26	N=4	N=43	N=8	N=10	N=12	N=4	N=39	N=10	N=229	N=7634
nvt/niet	N=15	N=18	N=10	N=7	N=15	N=5	N=4	N=6	N=9	N=19	N=2	N=110	N=4387
totaal	N=58	N=48	N=36	N=11	N=58	N=13	N=14	N=18	N=13	N=58	N=12	N=339	N=12021



53. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=25	N=20	N=1	N=39	N=4	N=9	N=9	N=2	N=27	N=7	N=182	N=6564
nvt	N=18	N=23	N=17	N=10	N=17	N=9	N=4	N=8	N=10	N=31	N=5	N=152	N=5490
totaal	N=57	N=48	N=37	N=11	N=56	N=13	N=13	N=17	N=12	N=58	N=12	N=334	N=12054



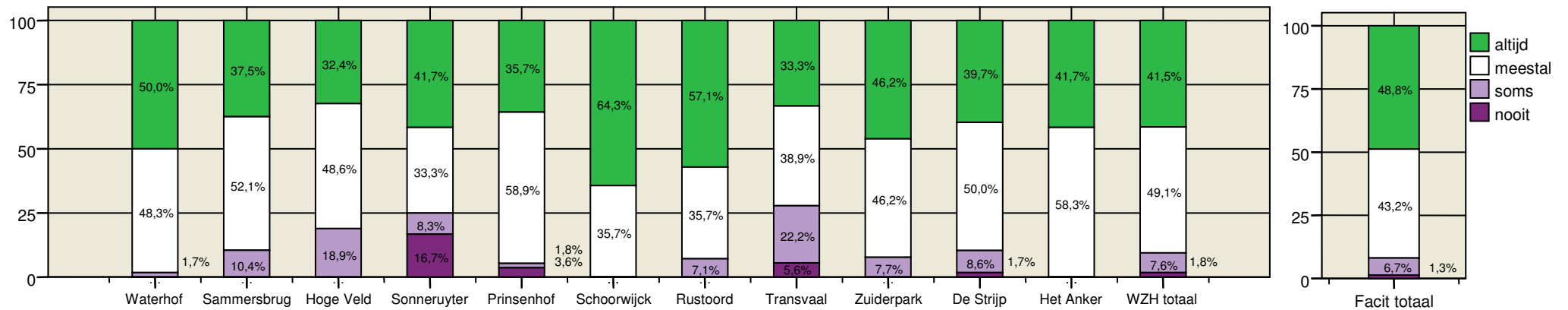
Woon- en leefomstandigheden van de bewoner

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **woonruimte en leefomgeving** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

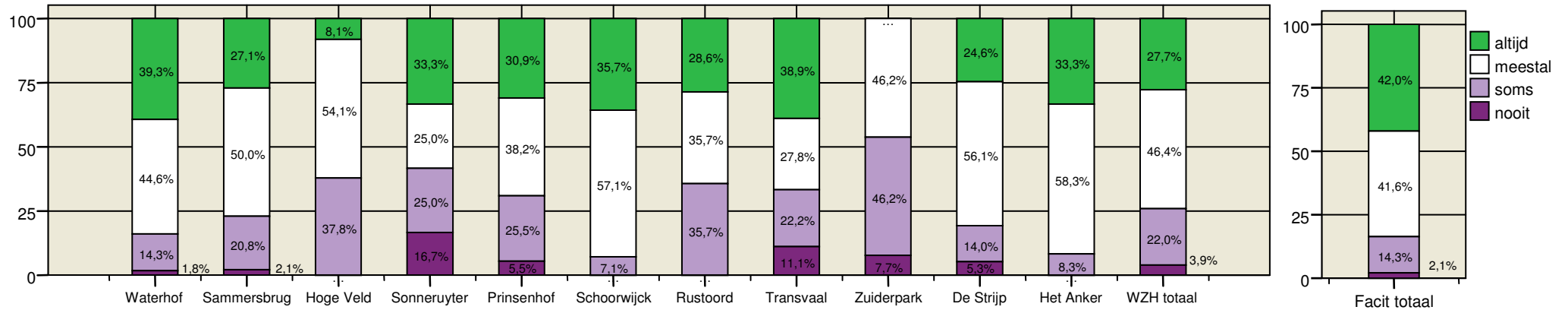
54. Is de temperatuur in de woonruimte prettig?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=48	N=37	N=12	N=56	N=14	N=14	N=18	N=13	N=58	N=12	N=340	N=12157
totaal	N=58	N=48	N=37	N=12	N=56	N=14	N=14	N=18	N=13	N=58	N=12	N=340	N=12157



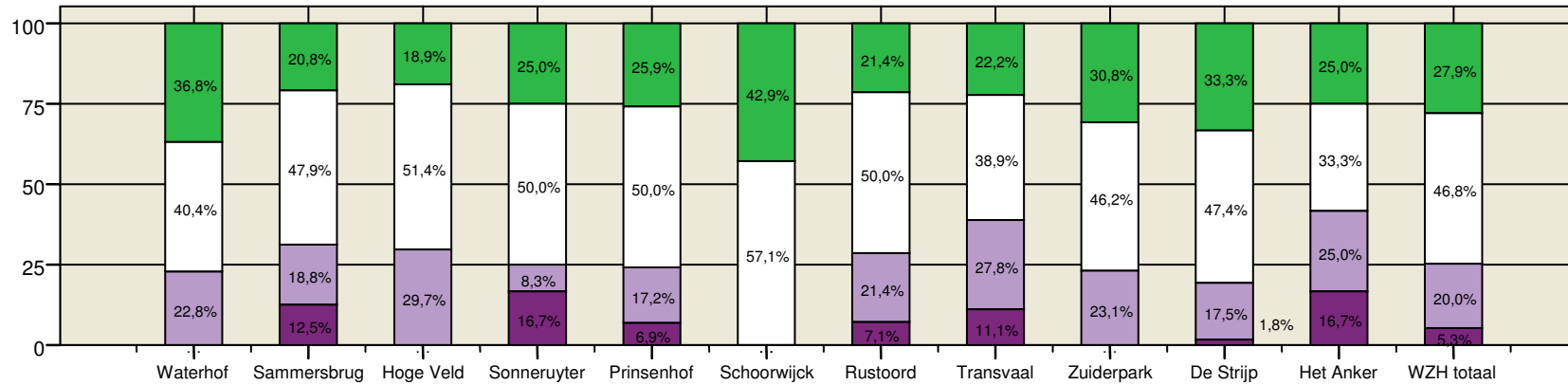
55. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=48	N=37	N=12	N=55	N=14	N=14	N=18	N=13	N=57	N=12	N=336	N=12033
totaal	N=56	N=48	N=37	N=12	N=55	N=14	N=14	N=18	N=13	N=57	N=12	N=336	N=12033



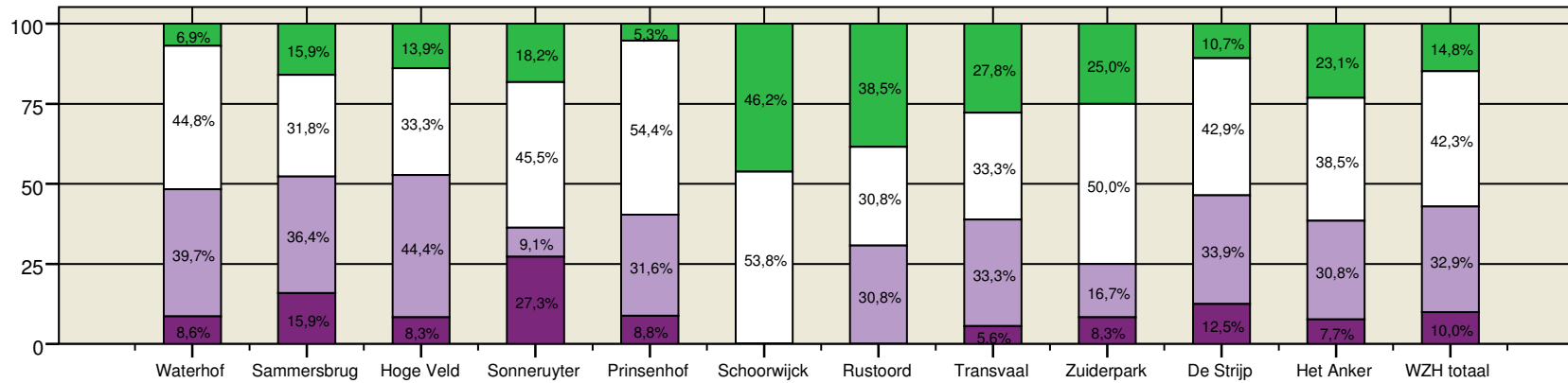
56. Zijn de huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=48	N=37	N=12	N=58	N=14	N=14	N=18	N=13	N=57	N=12	N=340	N=12073
totaal	N=57	N=48	N=37	N=12	N=58	N=14	N=14	N=18	N=13	N=57	N=12	N=340	N=12073



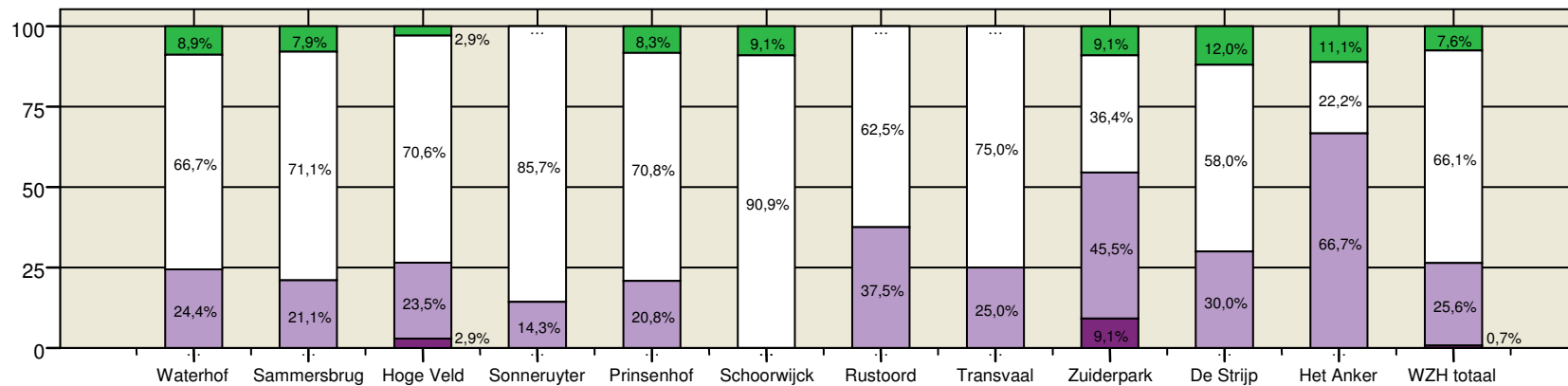
57. Is er genoeg toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijkstraat	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=44	N=36	N=11	N=57	N=13	N=13	N=18	N=12	N=56	N=13	N=331	N=10676
weet ik niet	N=0	N=6	N=1	N=1	N=1	N=1	N=0	N=0	N=1	N=1	N=0	N=12	N=1353
totaal	N=58	N=50	N=37	N=12	N=58	N=14	N=13	N=18	N=13	N=57	N=13	N=343	N=12029



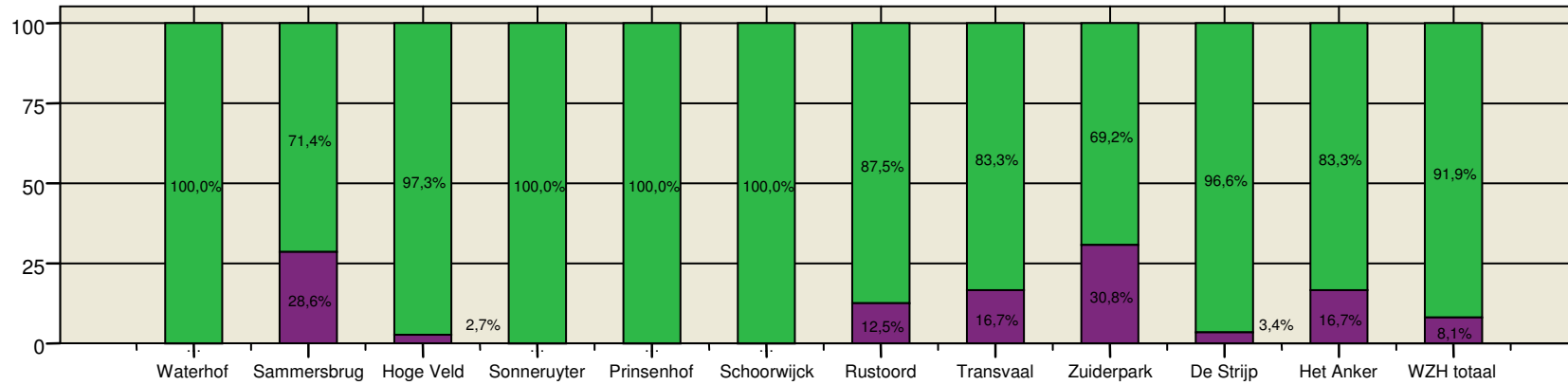
58. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=45	N=38	N=34	N=7	N=48	N=11	N=8	N=16	N=11	N=50	N=9	N=277	N=10155
weet ik niet	N=10	N=11	N=3	N=5	N=13	N=2	N=7	N=2	N=2	N=6	N=4	N=65	N=1880
totaal	N=55	N=49	N=37	N=12	N=61	N=13	N=15	N=18	N=13	N=56	N=13	N=342	N=12035



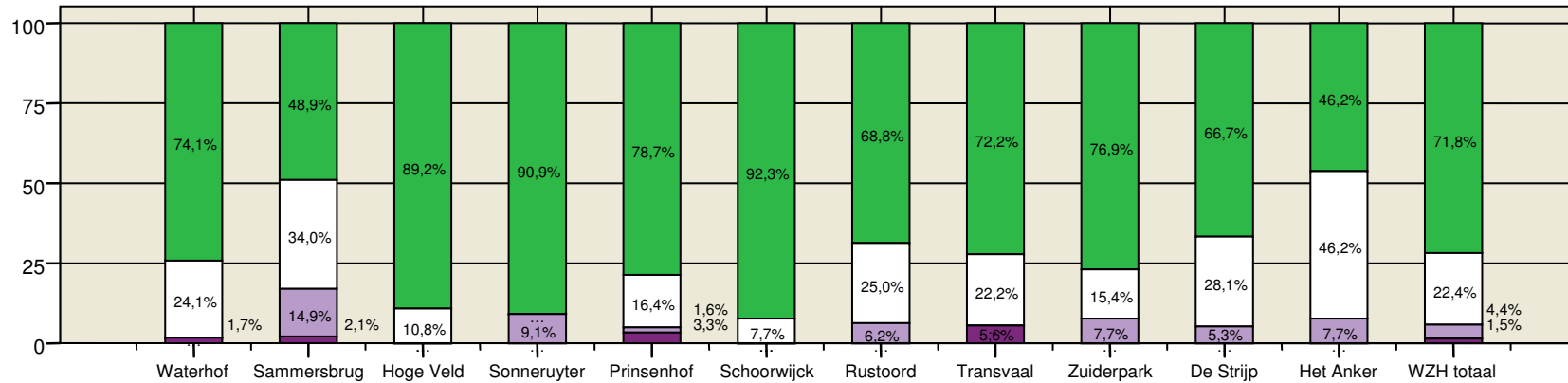
59. Heeft de bewoner genoeg woonruimte?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=49	N=37	N=12	N=61	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=12	N=347	N=12077
totaal	N=58	N=49	N=37	N=12	N=61	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=12	N=347	N=12077



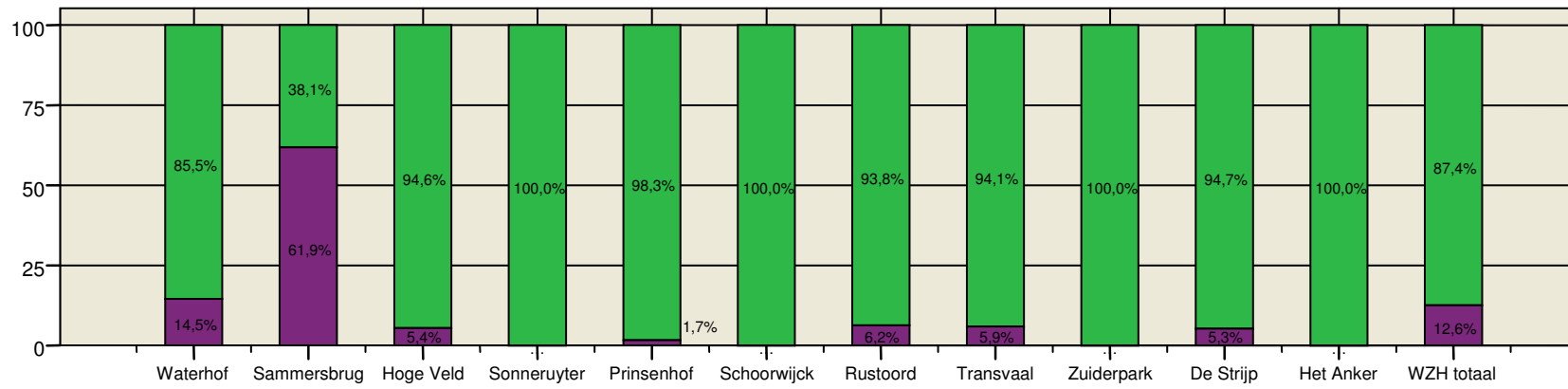
60. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=47	N=37	N=11	N=61	N=13	N=16	N=18	N=13	N=57	N=13	N=344	N=12074
totaal	N=58	N=47	N=37	N=11	N=61	N=13	N=16	N=18	N=13	N=57	N=13	N=344	N=12074



61. Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=42	N=37	N=12	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=57	N=12	N=334	N=11034
weet ik niet	N=2	N=3	N=0	N=0	N=0	N=0	N=0	N=1	N=0	N=1	N=0	N=7	N=974
totaal	N=57	N=45	N=37	N=12	N=60	N=13	N=16	N=18	N=13	N=58	N=12	N=341	N=12008



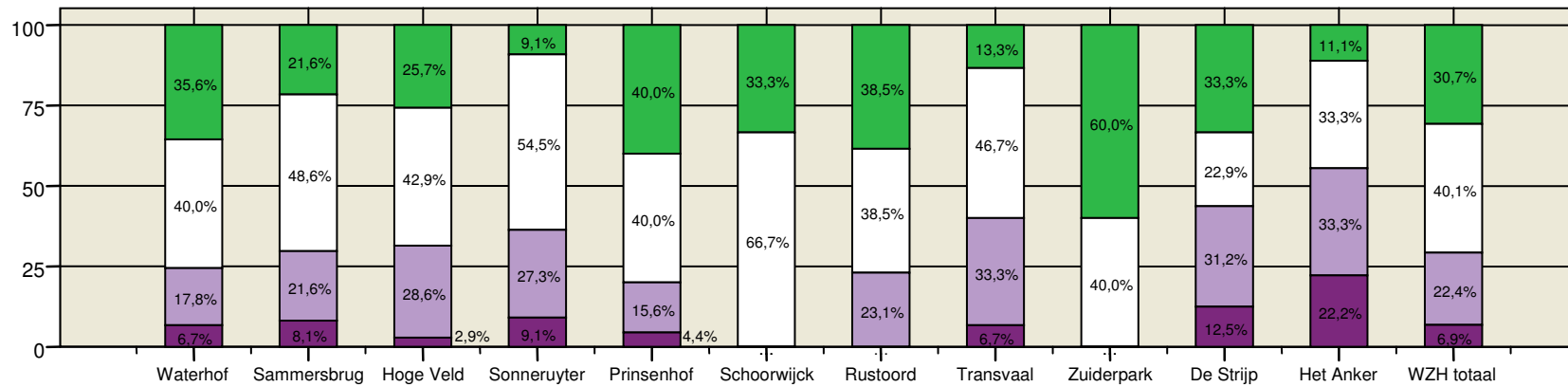
Activiteiten en dagbesteding voor de bewoner

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **activiteiten en dagelijkse bezigheden** van de bewoner in de afgelopen 12 maanden.

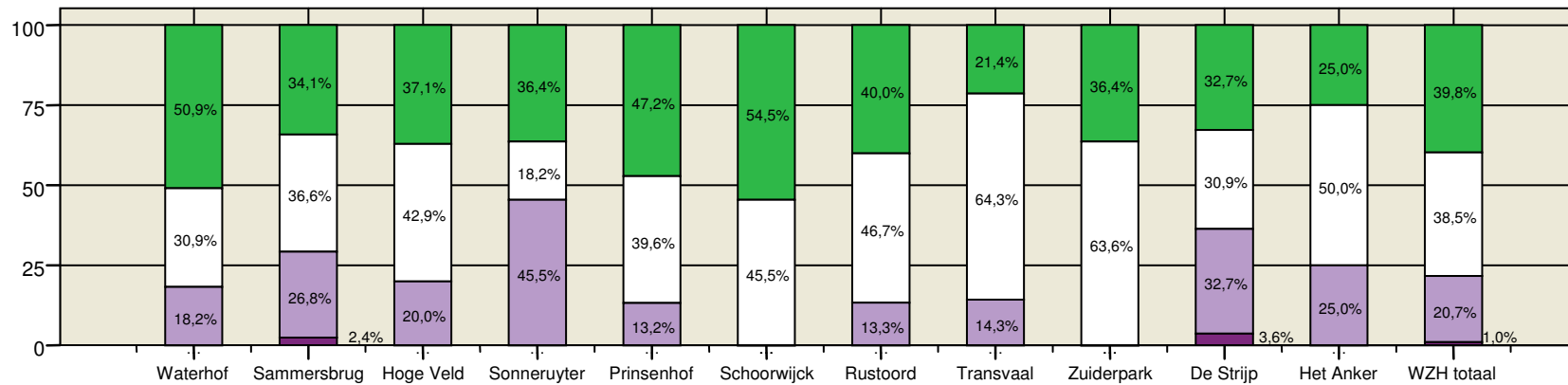
62. Heeft de bewoner genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=45	N=37	N=35	N=11	N=45	N=9	N=13	N=15	N=10	N=48	N=9	N=277	N=10062
weet ik niet	N=4	N=7	N=1	N=1	N=2	N=4	N=3	N=2	N=0	N=1	N=0	N=25	N=1474
nvt	N=8	N=4	N=0	N=0	N=13	N=0	N=0	N=1	N=2	N=7	N=3	N=38	N=237
totaal	N=57	N=48	N=36	N=12	N=60	N=13	N=16	N=18	N=12	N=56	N=12	N=340	N=11773



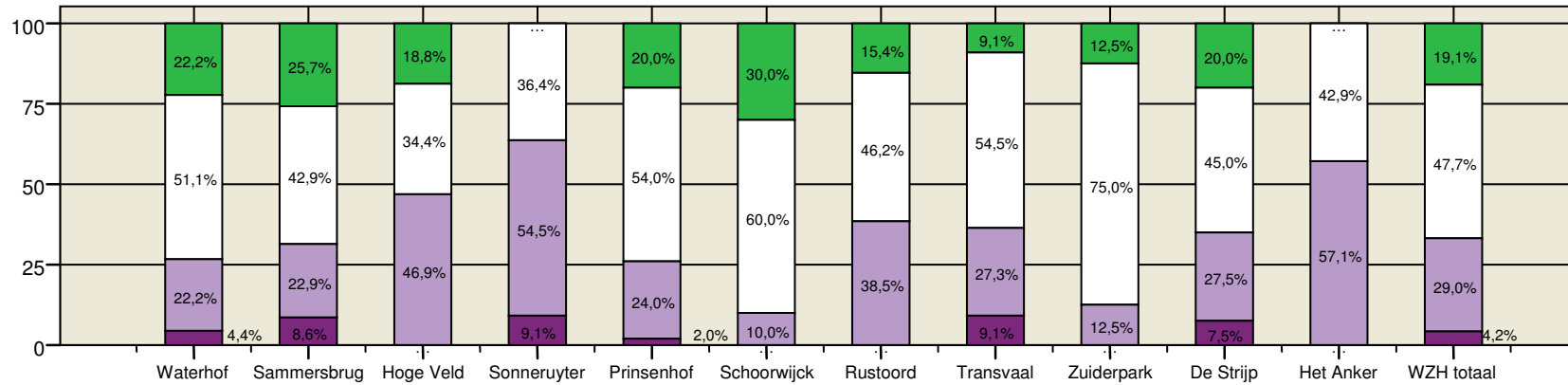
63. Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=41	N=35	N=11	N=53	N=11	N=15	N=14	N=11	N=55	N=8	N=309	N=10689
weet ik niet	N=2	N=10	N=1	N=1	N=6	N=2	N=1	N=3	N=1	N=3	N=3	N=33	N=1374
totaal	N=57	N=51	N=36	N=12	N=59	N=13	N=16	N=17	N=12	N=58	N=11	N=342	N=12063



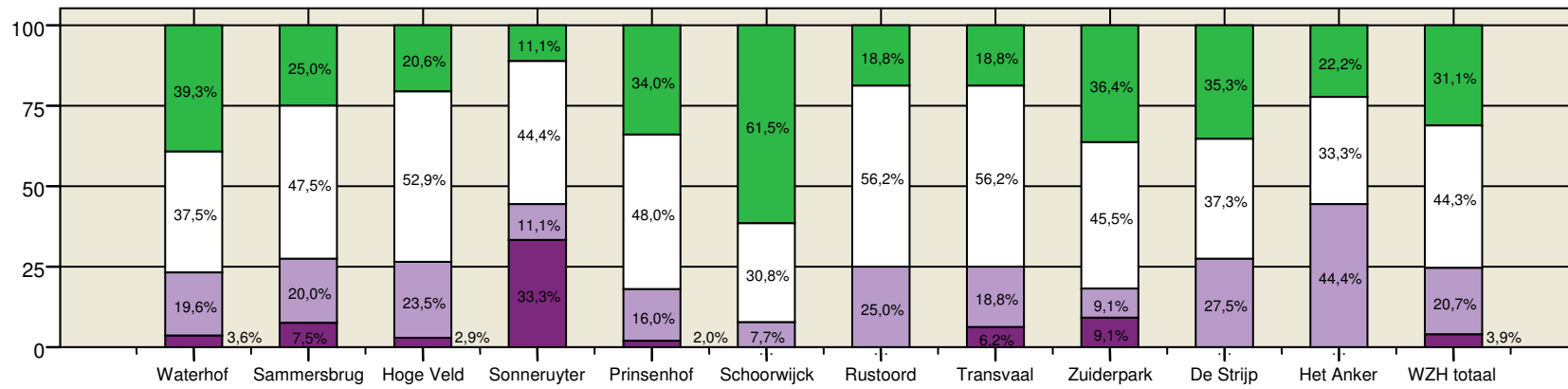
64. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=45	N=35	N=32	N=11	N=50	N=10	N=13	N=11	N=8	N=40	N=7	N=262	N=9449
weet ik niet	N=6	N=11	N=3	N=0	N=2	N=3	N=2	N=6	N=4	N=9	N=4	N=50	N=2286
nvt	N=7	N=4	N=2	N=1	N=9	N=0	N=0	N=1	N=1	N=8	N=2	N=35	N=202
totaal	N=58	N=50	N=37	N=12	N=61	N=13	N=15	N=18	N=13	N=57	N=13	N=347	N=11937



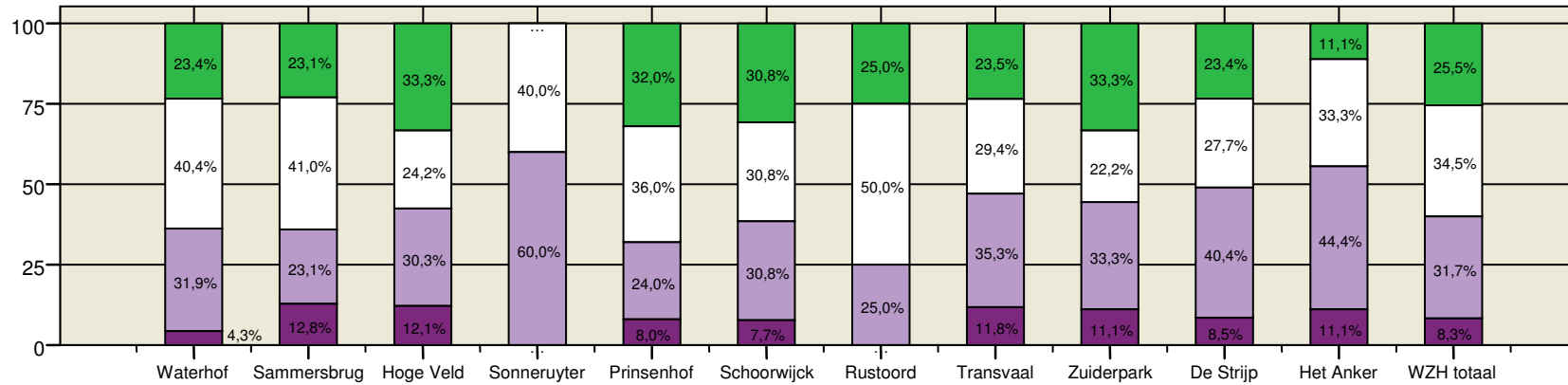
65. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=40	N=34	N=9	N=50	N=13	N=16	N=16	N=11	N=51	N=9	N=305	N=10995
weet ik niet	N=2	N=9	N=2	N=3	N=7	N=0	N=0	N=2	N=2	N=6	N=3	N=36	N=1054
totaal	N=58	N=49	N=36	N=12	N=57	N=13	N=16	N=18	N=13	N=57	N=12	N=341	N=12049



66. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=47	N=39	N=33	N=10	N=50	N=13	N=16	N=17	N=9	N=47	N=9	N=290	N=10177
nvt	N=2	N=4	N=2	N=1	N=5	N=0	N=0	N=0	N=1	N=4	N=1	N=20	N=709
weet ik niet	N=8	N=8	N=2	N=1	N=5	N=0	N=0	N=0	N=3	N=5	N=3	N=35	N=1136
totaal	N=57	N=51	N=37	N=12	N=60	N=13	N=16	N=17	N=13	N=56	N=13	N=345	N=12022

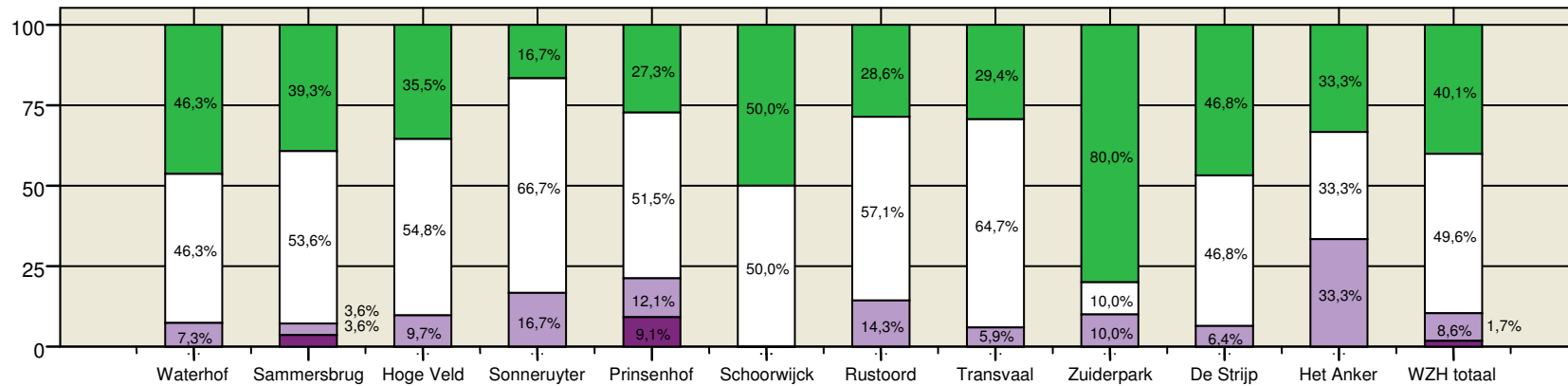


Maaltijden voor de bewoner

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

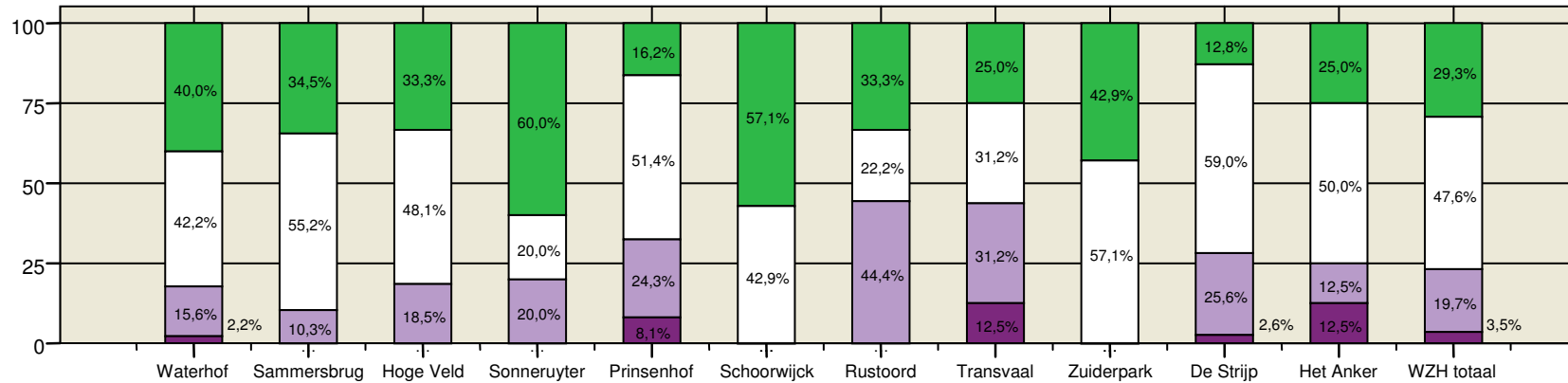
De volgende vragen gaan over de **maaltijden** in de afgelopen 12 maanden.**67. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?**

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=41	N=28	N=31	N=6	N=33	N=6	N=7	N=17	N=10	N=47	N=6	N=232	N=8614
weet ik niet	N=16	N=23	N=6	N=6	N=28	N=7	N=8	N=1	N=3	N=11	N=7	N=116	N=3541
totaal	N=57	N=51	N=37	N=12	N=61	N=13	N=15	N=18	N=13	N=58	N=13	N=348	N=12155



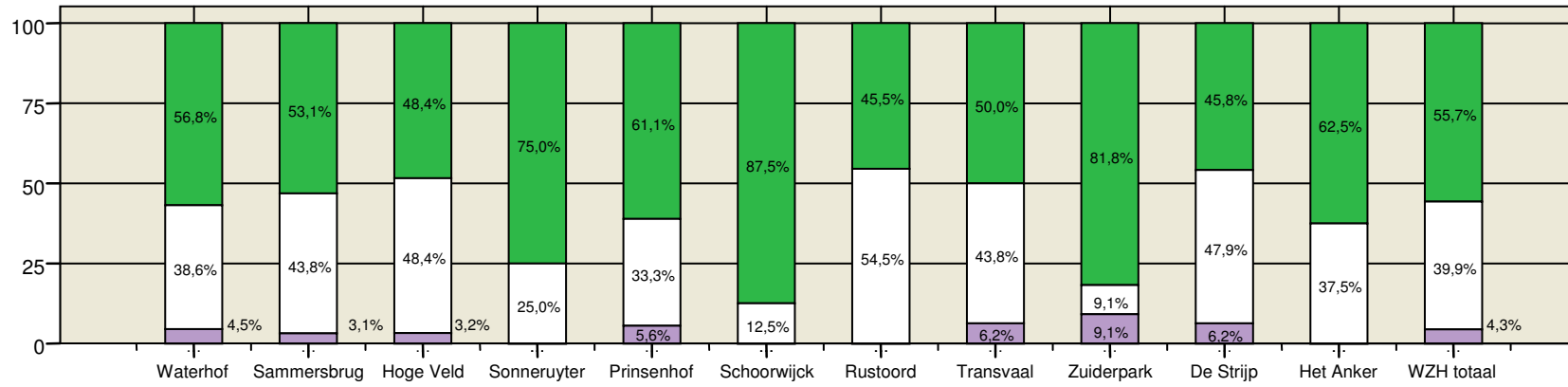
68. Is er genoeg hulp bij het eten?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=45	N=29	N=27	N=5	N=37	N=7	N=9	N=16	N=7	N=39	N=8	N=229	N=8406
weet ik niet	N=9	N=19	N=6	N=3	N=19	N=6	N=4	N=2	N=3	N=13	N=5	N=89	N=3421
nvt	N=2	N=2	N=4	N=4	N=5	N=0	N=1	N=0	N=3	N=6	N=0	N=27	N=225
totaal	N=56	N=50	N=37	N=12	N=61	N=13	N=14	N=18	N=13	N=58	N=13	N=345	N=12052



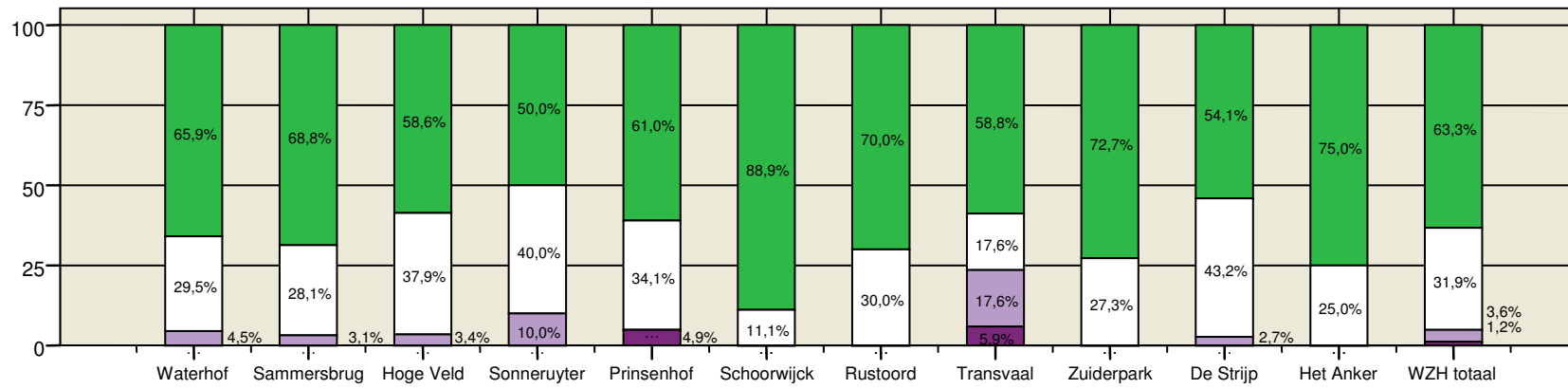
69. Is er genoeg tijd om te eten?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=44	N=32	N=31	N=8	N=36	N=8	N=11	N=16	N=11	N=48	N=8	N=253	N=8968
weet ik niet	N=14	N=17	N=6	N=4	N=22	N=5	N=4	N=2	N=2	N=9	N=5	N=90	N=3189
totaal	N=58	N=49	N=37	N=12	N=58	N=13	N=15	N=18	N=13	N=57	N=13	N=343	N=12157



70. Zijn de maaltijden genoeg gespreid over de dag?

	Waterhof	Sammersbrug	Hoge Veld	Sonneruyter	Prinsenhof	Schoorwijk	Rustoord	Transvaal	Zuiderpark	De Strijp	Het Anker	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=44	N=32	N=29	N=10	N=41	N=9	N=10	N=17	N=11	N=37	N=8	N=248	N=9624
weet ik niet	N=14	N=19	N=8	N=2	N=19	N=4	N=5	N=1	N=2	N=21	N=5	N=100	N=2510
totaal	N=58	N=51	N=37	N=12	N=60	N=13	N=15	N=18	N=13	N=58	N=13	N=348	N=12134



Uw totaaloordeel over de zorginstelling

We willen weten wat u van het verpleeg- of verzorgingshuis en de zorgverleners vindt.

71. Cijfer totale oordeel over het verpleeghuis of verzorgingshuis.

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	,3
3	0	,0	1	2,0	1	2,6	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	5,6	0	,0	0	,0	0	,0	3	,8
4	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	3	4,9	0	,0	0	,0	2	11,1	0	,0	2	3,4	1	7,7	8	2,3
5	2	3,4	5	9,8	1	2,6	1	8,3	5	8,2	0	,0	0	,0	3	16,7	1	7,7	1	1,7	1	7,7	20	5,7
6	4	6,9	6	11,8	6	15,8	3	25,0	3	4,9	1	7,1	4	25,0	2	11,1	0	,0	7	11,9	1	7,7	37	10,5
7	22	37,9	20	39,2	13	34,2	7	58,3	20	32,8	1	7,1	4	25,0	3	16,7	6	46,2	16	27,1	4	30,8	116	32,9
8	15	25,9	17	33,3	14	36,8	0	,0	21	34,4	7	50,0	5	31,3	4	22,2	6	46,2	25	42,4	4	30,8	118	33,4
9	11	19,0	0	,0	1	2,6	1	8,3	5	8,2	3	21,4	3	18,8	0	,0	0	,0	4	6,8	1	7,7	29	8,2
10	3	5,2	1	2,0	0	,0	0	,0	0	,0	1	7,1	0	,0	2	11,1	0	,0	1	1,7	0	,0	8	2,3
niet ingevuld	1	1,7	1	2,0	2	5,3	0	,0	3	4,9	1	7,1	0	,0	1	5,6	0	,0	3	5,1	1	7,7	13	3,7
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100
gemiddeld	7,7		7,0		7,1		6,8		7,1		8,2		7,4		6,5		7,3		7,4		7,0		7,2	
Facit gemiddeld	7,6																							

72. Cijfer totale oordeel over de verzorgenden en verpleegkundigen.

	Waterhof		Sammersbrug		Hoge Veld		Sonneruyter		Prinsenhof		Schoorwijk		Rustoord		Transvaal		Zuiderpark		De Strijp		Het Anker		WZH totaal	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	2	3,4	0	,0	2	,6
4	0	,0	0	,0	0	,0	1	8,3	1	1,6	0	,0	0	,0	3	16,7	0	,0	0	,0	0	,0	5	1,4
5	2	3,4	4	7,8	1	2,6	0	,0	3	4,9	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	3	5,1	0	,0	13	3,7
6	2	3,4	7	13,7	6	15,8	1	8,3	8	13,1	0	,0	0	,0	3	16,7	2	15,4	6	10,2	0	,0	35	9,9
7	22	37,9	17	33,3	15	39,5	5	41,7	20	32,8	2	14,3	4	25,0	5	27,8	7	53,8	19	32,2	3	23,1	119	33,7
8	14	24,1	14	27,5	10	26,3	2	16,7	21	34,4	6	42,9	7	43,8	2	11,1	2	15,4	18	30,5	5	38,5	101	28,6
9	13	22,4	4	7,8	3	7,9	2	16,7	7	11,5	3	21,4	4	25,0	2	11,1	1	7,7	7	11,9	1	7,7	47	13,3
10	4	6,9	3	5,9	0	,0	0	,0	0	,0	2	14,3	1	6,3	2	11,1	0	,0	0	,0	2	15,4	14	4,0
niet ingevuld	1	1,7	2	3,9	3	7,9	1	8,3	1	1,6	1	7,1	0	,0	1	5,6	1	7,7	4	6,8	2	15,4	17	4,8
totaal	58	100	51	100	38	100	12	100	61	100	14	100	16	100	18	100	13	100	59	100	13	100	353	100
gemiddeld	7,8		7,3		7,2		7,2		7,3		8,4		8,1		7,0		7,2		7,2		8,2		7,5	
Facit gemiddeld	7,8																							

Open vraag

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die de bewoner nu krijgt?

Wat kan beter? Zijn er dingen die u mist? Wat kan het huis veranderen? Moeten de medewerkers anders werken?

Sommige PG-contactpersonen maakten bij deze vraag van de gelegenheid gebruik om hun tevredenheid over de zorg te uiten:

- Over het algemeen hebben wij als kinderen een goed gevoel over het huis waar cliënt woont.
- Ik ben tevreden.

Daarnaast werden de volgende opmerkingen en verbeterwensen geuit:

Lichamelijk welbevinden en zorg

- Meer aandacht besteden aan de bewoners, zoals lichamelijke verzorging (schone kleding aantrekken).
- Als er geen pedicure is, dan direct waarschuwen. Wij zien het namelijk pas te laat!
- Mogelijk extra verschoning in continentiemateriaal (te lang lopen met volle luier: hygiëne).
- Ik vind dat de bewoners vaak naar urine ruiken, dat wijst op te weinig verschonen.
- Hygiëne kan veel beter.
- Sommige personeelsleden wassen of douchen, niet iedereen. Erg afhankelijk van wie er dienst heeft.
- Soms werkt de alarmbel niet, waardoor een bewoner geen hulp krijgt op het moment dat deze nodig is. Als dit wordt doorgegeven wordt er niet snel iets aan gedaan.
- Tandheelkundige zorg laat lang op zich wachten. Hier beter alert op zijn.

Maaltijden

- Op verzoek om bepaalde gerechten wordt welwillend gereageerd; ze doen hun best.

Inzet medewerkers

- Het ligt eraan wie er komt. Twee verzorgenden verdienen een 10, sommigen een 5 en anderen er tussen in.
- Meer controle op jonge mensen die nieuw zijn.
- Meer controle op verzorgende ook 's nachts.
- Personeelwisselingen (structureel probleem).
- De bewoners worden aan hun lot overgelaten omdat er onvoldoende personeel is en derhalve ontbreekt het aan toezicht, veiligheid en aandacht. Door gebrek aan personeel wordt er m.i. veel te veel psychopharmica (rustmedicatie) losgelaten op bewoners, daar waar een andere oplossing(en) (aandacht) geïnitieerd zou zijn. Het opleidingsniveau van de verzorgenden is veel te laag. Het gebrek aan observatievermogen en inzicht is soms stuitend.
- Kwalitatief personeel (meer).
- Meer personeel!!!

- Het zou fijn zijn als het personeel niet zoveel administratieve rompslomp zou hebben, zodat er meer tijd voor de zorg zou zijn. De verzorgenden zijn vaak nog met een opleiding bezig en er is dan soms te weinig personeel dat van de hoed en de rand weet.
- Over het algemeen doet iedereen z'n best, maar er is te weinig personeel voor de zorg die moet gebeuren. De mensen worden regelmatig alleen gelaten in de huiskamer. Dit geeft veel onrust!
- Meer personeel op de groep, zodat persoonlijke verzorging beter en sneller kan plaatsvinden.
- Soms verbaast het me dat er weinig verpleging op de afdeling is. De afdeling waar de cliënt woont, wordt nl gedeeld/gesplitst met de aangelegen afdeling. Dezelfde verpleging werkt dus voor 2 afdelingen. Lijkt mij vaak toch te weinig tijdens de maaltijden.
- Te weinig toezicht naar bewoner.

Woon- en leefklimaat

- Meer aandacht voor inrichting huiskamer. Er ontbreekt echte gezellige indeling en meubels.
- Niet nog meer bewoners op de huiskamers, dit aantal is echt groot genoeg! Als iemand echt ernstig ziek in zijn bed in de huiskamer ligt, is daar genoeg zorg voor. Is er snel en adequate hulp als het echt nodig is?
- We zouden het prettig vinden als er iets meer aandacht voor de sfeer in de huiskamer zou zijn. Bijvoorbeeld verzorging planten, opruimen van kasten, verzorging van zaken zoals CD en DVD's. Kortom zaken die de sfeer bepalen. Wij dragen als familie hier graag een steentje aan bij. Dit wordt wel gewaardeerd, maar niet altijd door team opgepikt.
- De medewerkers moeten meer tijd besteden aan de bewoners in de huiskamer. Ze zijn wel in het gebouw aanwezig, maar moeten zoveel andere dingen doen zoals vergaderen, bestellen, medicijnen uitdelen op andere huiskamers, enz. enz.
- Er is toch wel vaak niemand aanwezig in de woonkamer. Sommige personeelsleden voeren niet veel uit, die praten liever met andere personeelsleden en gaan vaak weg als ze met z'n tweeën zijn.
- Schoonmaken is niet hun hobby. Personeelsleden zitten vaak in de andere woonkamer met elkaar te praten en niet in de woonkamer van ons.
- Professionele schoonmaak.
- Woonruimte beter schoonmaken. Douche/toiletruimte stinkt (slechte afzuiging?).
- Regelmatig 't beddengoed verschoneren!
- Het is belachelijk dat verpleegkundigen moeten schoonmaken. Hier is absoluut geen tijd voor. Ik vind dat zij moeten doen waar ze goed in zijn: verplegen. Ook familie moet hier niet mee worden geconfronteerd. Neem schoonmakers: dat is kostentechnisch beter en efficiënter.
- Deuren van de persoonlijke kamers op slot. Er wordt teveel gestolen.
- Het klimaat in de zomer is op sommige plekken niet om te harden. Hier moet veel alerter op wordengereageerd en ook moet hierover beter worden gecommuniceerd.

Participatie

- De bewoners worden te weinig bezig gehouden. Ze zitten in hun stoel aan de tafel met niets omhanden. Tv staat aan. Te weinig (betaalde) clubjes, twee middagen per week, waarbij men nog wel eens vergeet de bewoners op tijd of überhaupt daar naartoe te brengen. Kapper en pedicure afspraken worden wel goed nagekomen. Inmiddels is cliënt overleden. We hebben veel medeleven gehad van de vaste verzorgsters. Ze zijn ook op de crematieplechtigheid geweest. Dat wordt erg op prijs gesteld. Ze zijn erg betrokken.

- Het is belachelijk dat er zo weinig activiteiten zijn in het gebouw voor de bewoners. Ik stel voor dat er een bijdrage komt, waardoor er wel weer activiteiten worden georganiseerd.
- Meer aandacht op de huiskamer. Wat in 2000 gestart is, gaat nu weer naar af. (Nu al camera's.) Is voor de verzorgers ook niet prettig, als zij niet genoeg aandacht aan de bewoners kunnen geven, want dit is toch hun uitgangspunt voor het beroep wat zij hebben gekozen. Jammer!
- Er zijn genoeg activiteiten voor de bewoners buiten de huiskamers, maar de meeste dames zijn totaal van slag als ze weer terugkomen. Ik vind dat er in de huiskamers zelf meer gedaan kan worden, er zit nog genoeg leven in de dames als ze een beetje stimulatie krijgen, maar daar is gewoon geen tijd voor. Jammer.
- Het zou prettig voor de bewoners zijn, als zij in de woonkamer meer afleiding zouden hebben.
- Meer mogelijkheden om naar buiten te gaan zijn wenselijk. Terras wel aanwezig, maar de deur is altijd op slot.
- Indien mogelijk, meenemen naar buiten!
- Er worden te weinig uitstapjes georganiseerd voor de bewoner.
- Met de mensen die nog goed mobiel zijn dagelijks even naar buiten, boodschappen doen.
- Ook meer personeel of vrijwilligers om af en toe een uitstapje te maken met bewoners.

Mentaal welbevinden

- De cliënt zit in een groep waarvan de mensen niet of nauwelijks kunnen praten. De cliënt mist aanspraak enorm. Dit maakt de cliënt eenzaam; de cliënt lijdt hier af en toe onder. Wij zouden willen dat er meer aanspraak voor de cliënt zou zijn.
- Meer tijd van de verpleegkundigen voor persoonlijk contact met de bewoners.
- Kennisniveau (specifiek) voor dementie+inlevingsvermogen te beperkt. Laagste functies in de zorg vaak het meeste gevoel voor bewoner.
- Medewerksters meer betrokken bij de bewoners. Meer interesse in het doen en laten van de bewoner.

Informatie en communicatie

- Zorgverleners praten vaak met elkaar/familie over de hoofden van bewoners heen & tutoyeren bewoners.
- Steeds meer wordt gebruik gemaakt van modern postverkeer zoals e-mail. Communicatie op e-mailadres van personen werkt niet als je in een groep werkt. Voorstel: Emailadres op naam van woonkamer en verantwoordelijke lezen. E-mails leggen bij de persoon die voor die dag de verantwoordelijkheid heeft voor de zorg in die kamer.
- Communicatie tussen verplegend personeel en de vertegenwoordiger kan beter. Meer gebruik maken van elektronische communicatie voor doorgeven van actiepunten of de gezondheidstatus van een bewoner of over mondeling overeengekomen actiepunten.
- Regelmatig contact met de vertegenwoordiger bv. hoe 't gaat, ben je tevreden, kunnen we wat meer betekenen, etc.
- De communicatie tussen personeel kan beter. Dat er beter geluisterd wordt van verzorgenden naar andere disciplines.
- Meer communicatie over wel+wee van familielid. Ook over medicatie+gedrag, zorgplan overleggen. (Met een beetje geluk 2 x per jaar). Niet alleen van familie uit naar verzorging, maar ook andersom.
- Meer initiatief nemen in het contact hebben met contactverzorgende.
- Jammer dat doktoren steeds moeilijker te spreken zijn. Kreeg geen telefoon van de verpleeghuisarts.

- Communicatieproblemen verstoren af en toe de plezierige relatie: niet alert reageren op signalen, niet communiceren over wat te doen, niet goed intern doorgeven wat afgesproken is. Met name de miscommunicatie rond het opleveren van de kamer vlak na het overlijden van mijn familielid is mij zeer zwaar gevallen.

Overig

- Het wassen van de kleding is ronduit slecht! Kleding raakt veelvuldig zoek. Kleding van andere personen hangt in de kast. Rekeningen zijn oncontroleerbaar en ongeloofwaardig hoog. (zou juist rekening ontvangen van meer dan 200 euro!) Kleding blijft soms erg lang (weken) weg.
- Misschien een huisarts met spreekuur.
- Onduidelijke verantwoordelijkheden binnen personeelsstructuur op beleidsniveau & uitvoeringsniveau.
- Veel dingen (zie enquête) gebeuren pas (goed) na initiatief mijnerzijds.

6 Uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder cliënten Zorg Thuis van Hoge Veld

8.1 Respons

Voor de cliëntenraadpleging onder cliënten Zorg Thuis zijn 74 cliënten benaderd met een schriftelijke vragenlijst. Van hen hebben er 36 een ingevulde vragenlijst teruggestuurd. De respons voor de raadpleging Zorg Thuis in Hoge Veld komt hiermee op 50%.

Opmerkingen bij de respons

- Twee personen gaven aan geen thuiszorg van de instelling te hebben ontvangen.
- Vier cliënten hebben de lijst leeg terug gestuurd met daarbij de volgende opmerkingen:
 - De vragenlijst is niet van toepassing, ik heb alleen één keer per week een gesprek.
 - Ik heb geen klachten over Hoge Veld. Krijgen allemaal een tien. Alleen klachten over Allcare (de thuishulp).
 - Door persoonlijke omstandigheden niet ingevuld.
 - Aangezien ik slechts 15 minuten per week hulp heb, kan ik geen oordeel geven over het totaalbeeld.

8.2 Uitkomsten cliëntenraadpleging cliënten Zorg Thuis

Zorg die u thuis krijgt

Deze vragen gaan over de **zorg** die u **in de afgelopen 12 maanden** thuis kreeg en mogelijk nog steeds ontvangt van de organisatie die in de brief wordt genoemd.

Als u nu geen thuiszorg meer ontvangt maar in de afgelopen 12 maanden wel zorg kreeg, vragen wij u de vragenlijst in te vullen voor de zorg die u in het afgelopen jaar ontving.

1. Kreeg u in de afgelopen 12 maanden thuiszorg van de in de brief vermelde zorginstelling?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
ja	53	89,8	33	91,7	28	96,6	68	95,8	182	93,3
nee	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
niet ingevuld	6	10,2	3	8,3	1	3,4	3	4,2	13	6,7
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

2. Hoe lang krijgt u al thuiszorg van de instelling waar u nu thuiszorg van krijgt?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
minder dan een half jaar	4	6,8	5	13,9	2	6,9	3	4,2	14	7,2
6 maanden tot minder dan 1 jaar	5	8,5	0	,0	7	24,1	10	14,1	22	11,3
1 tot 2 jaar	19	32,2	6	16,7	5	17,2	13	18,3	43	22,1
2 tot 5 jaar	25	42,4	21	58,3	12	41,4	29	40,8	87	44,6
meer dan 5 jaar	5	8,5	3	8,3	1	3,4	16	22,5	25	12,8
niet ingevuld	1	1,7	1	2,8	2	6,9	0	,0	4	2,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

De volgende vragen gaan over de **soort en hoeveelheid zorg** thuis die u krijgt, of in het afgelopen jaar heeft gekregen. Kijk hiervoor eventueel in uw zorgplan, zorgcontract of het indicatiebesluit.

3. Krijgt u hulp bij het huishouden? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen hulp bij het huishouden	18	30,5	4	11,1	9	31,0	19	26,8	50	25,6
minder dan 1 uur	0	,0	1	2,8	0	,0	5	7,0	6	3,1
1 - 1,9 uur	1	1,7	2	5,6	1	3,4	5	7,0	9	4,6
2 - 3,9 uur	19	32,2	21	58,3	11	37,9	22	31,0	73	37,4
4 - 6,9 uur	13	22,0	4	11,1	4	13,8	14	19,7	35	17,9
7 - 9,9 uur	1	1,7	1	2,8	0	,0	2	2,8	4	2,1
10 - 19,9 uur	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
20 - uur of meer	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,4	1	,5
weet ik niet	1	1,7	0	,0	0	,0	0	,0	1	,5
niet ingevuld	6	10,2	3	8,3	4	13,8	3	4,2	16	8,2
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

4. Krijgt u persoonlijke verzorging? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen persoonlijke verzorging	5	8,5	8	22,2	7	24,1	16	22,5	36	18,5
minder dan 1 uur	17	28,8	6	16,7	6	20,7	11	15,5	40	20,5
1 - 1,9 uur	11	18,6	6	16,7	4	13,8	11	15,5	32	16,4
2 - 3,9 uur	12	20,3	5	13,9	4	13,8	11	15,5	32	16,4
4 - 6,9 uur	3	5,1	6	16,7	4	13,8	6	8,5	19	9,7
7 - 9,9 uur	4	6,8	1	2,8	1	3,4	6	8,5	12	6,2
10 - 19,9 uur	4	6,8	2	5,6	1	3,4	5	7,0	12	6,2
20 - uur of meer	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,4	1	,5
weet ik niet	2	3,4	0	,0	0	,0	1	1,4	3	1,5
niet ingevuld	1	1,7	2	5,6	2	6,9	3	4,2	8	4,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

5. Krijgt u verpleegkundige zorg? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen verpleegkundige zorg	33	55,9	25	69,4	17	58,6	38	53,5	113	57,9
minder dan 1 uur	7	11,9	5	13,9	4	13,8	10	14,1	26	13,3
1 - 1,9 uur	5	8,5	2	5,6	1	3,4	4	5,6	12	6,2
2 - 3,9 uur	6	10,2	1	2,8	3	10,3	3	4,2	13	6,7
4 - 6,9 uur	1	1,7	0	,0	0	,0	3	4,2	4	2,1
7 - 9,9 uur	0	,0	1	2,8	1	3,4	2	2,8	4	2,1
10 - 19,9 uur	0	,0	0	,0	0	,0	1	1,4	1	,5
20 - uur of meer	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
weet ik niet	1	1,7	1	2,8	1	3,4	3	4,2	6	3,1
niet ingevuld	6	10,2	1	2,8	2	6,9	7	9,9	16	8,2
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

6. Krijgt u ondersteunende of activerende begeleiding? En zo ja, hoeveel uren per week?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen begeleiding	44	74,6	22	61,1	17	58,6	52	73,2	135	69,2
minder dan 1 uur	1	1,7	1	2,8	1	3,4	2	2,8	5	2,6
1 - 1,9 uur	2	3,4	3	8,3	7	24,1	5	7,0	17	8,7
2 - 3,9 uur	0	,0	2	5,6	0	,0	4	5,6	6	3,1
4 - 6,9 uur	1	1,7	0	,0	0	,0	2	2,8	3	1,5
7 - 9,9 uur	1	1,7	2	5,6	0	,0	0	,0	3	1,5
10 - 19,9 uur	2	3,4	2	5,6	1	3,4	0	,0	5	2,6
20 - uur of meer	2	3,4	1	2,8	0	,0	2	2,8	5	2,6
weet ik niet	3	5,1	1	2,8	0	,0	3	4,2	7	3,6
niet ingevuld	3	5,1	2	5,6	3	10,3	1	1,4	9	4,6
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

7. Wat is de reden dat u thuis zorg krijgt? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
om zelfstandig te kunnen blijven wonen	35	61,4	22	62,9	20	71,4	45	65,2	122	64,6
vanwege lichamelijke beperkingen of handicap(s)	35	61,4	18	51,4	17	60,7	37	53,6	107	56,6
vanwege chronische ziekte(n)	14	24,6	11	31,4	4	14,3	18	26,1	47	24,9
na een ziekenhuisopname of operatie	6	10,5	4	11,4	2	7,1	8	11,6	20	10,6
na ontslag uit een verpleeghuis of revalidatiekliniek	4	7,0	0	,0	2	7,1	3	4,3	9	4,8
na een ongeval	2	3,5	0	,0	1	3,6	1	1,4	4	2,1
vanwege zintuiglijke handicap(s)	6	10,5	1	2,9	0	,0	5	7,2	12	6,3
vanwege verstandelijke beperkingen of handicap(s)	2	3,5	0	,0	1	3,6	3	4,3	6	3,2
vanwege psychosociale problemen	7	12,3	1	2,9	1	3,6	7	10,1	16	8,5
vanwege een terminale fase van een ziekte of aandoening	0	,0	0	,0	1	3,6	0	,0	1	,5
uitstel van opname in een verpleeghuis, verzorgingshuis of instelling	4	7,0	2	5,7	2	7,1	1	1,4	9	4,8
anders	2	3,5	2	5,7	2	7,1	7	10,1	13	6,9

De wachttijd voor uw thuiszorg

De volgende vragen gaan over de **wachttijd** voordat u thuiszorg kreeg.

8. Hoeveel tijd zat er tussen het moment waarop u wist dat u thuiszorg zou krijgen en het moment dat de thuiszorg begon?

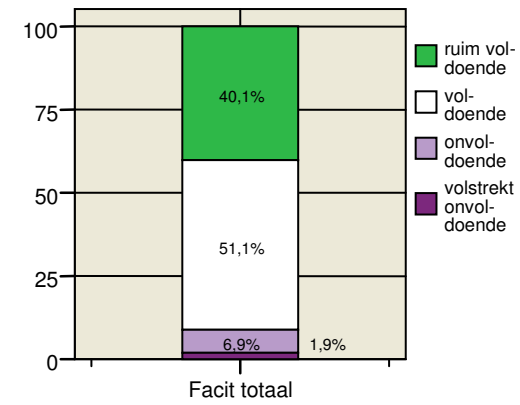
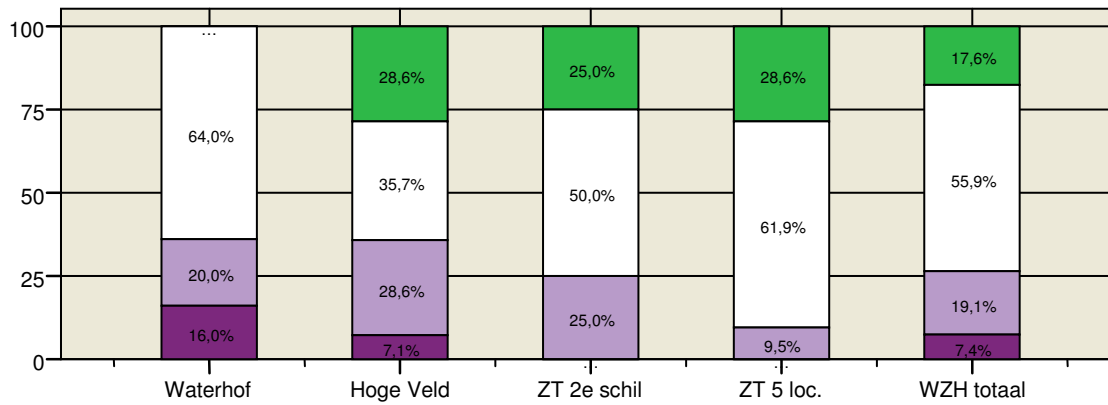
	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	26	44,1	25	69,4	19	65,5	45	63,4	115	59,0
minder dan 1 week	6	10,2	3	8,3	3	10,3	10	14,1	22	11,3
1-2 weken	5	8,5	1	2,8	2	6,9	3	4,2	11	5,6
3-4 weken	5	8,5	2	5,6	0	,0	1	1,4	8	4,1
1-2 maanden	4	6,8	1	2,8	1	3,4	0	,0	6	3,1
3-4 maanden	0	,0	0	,0	1	3,4	1	1,4	2	1,0
5-6 maanden	2	3,4	0	,0	0	,0	0	,0	2	1,0
langer dan een half jaar	0	,0	1	2,8	0	,0	0	,0	1	,5
weet ik niet	4	6,8	1	2,8	3	10,3	10	14,1	18	9,2
niet ingevuld	7	11,9	2	5,6	0	,0	1	1,4	10	5,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

9. Wat vond u van dit tijdsverschil of deze wachttijd?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
nvt: ik kreeg direct zorg	31	52,5	22	61,1	21	72,4	51	71,8	125	64,1
kort	4	6,8	0	,0	3	10,3	3	4,2	10	5,1
acceptabel	7	11,9	1	2,8	0	,0	13	18,3	21	10,8
iets te lang	4	6,8	2	5,6	1	3,4	0	,0	7	3,6
veel te lang	4	6,8	2	5,6	0	,0	0	,0	6	3,1
niet ingevuld	9	15,3	9	25,0	4	13,8	4	5,6	26	13,3
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

10. Kreeg u van de zorginstelling genoeg informatie over de wachttijd en over wat u in de tussentijd zou kunnen doen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=25	N=14	N=8	N=21	N=68	N=4368
nvt	N=27	N=18	N=19	N=43	N=107	N=4179
totaal	N=52	N=32	N=27	N=64	N=175	N=8547



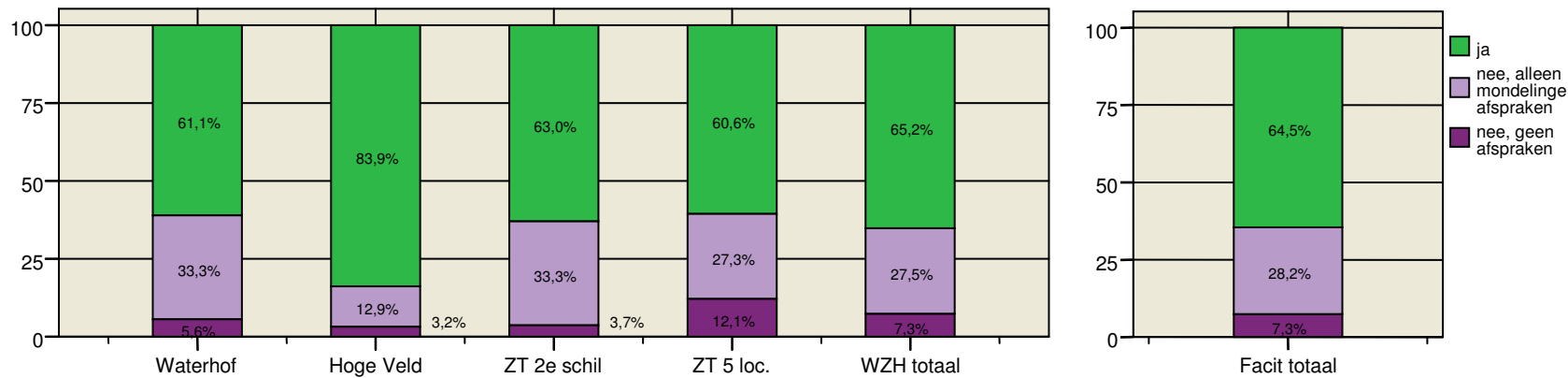
Afspraken over uw thuiszorg

(Thema 1 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **afspraken** en het **overleg** met de zorginstelling, in de afgelopen 12 maanden.

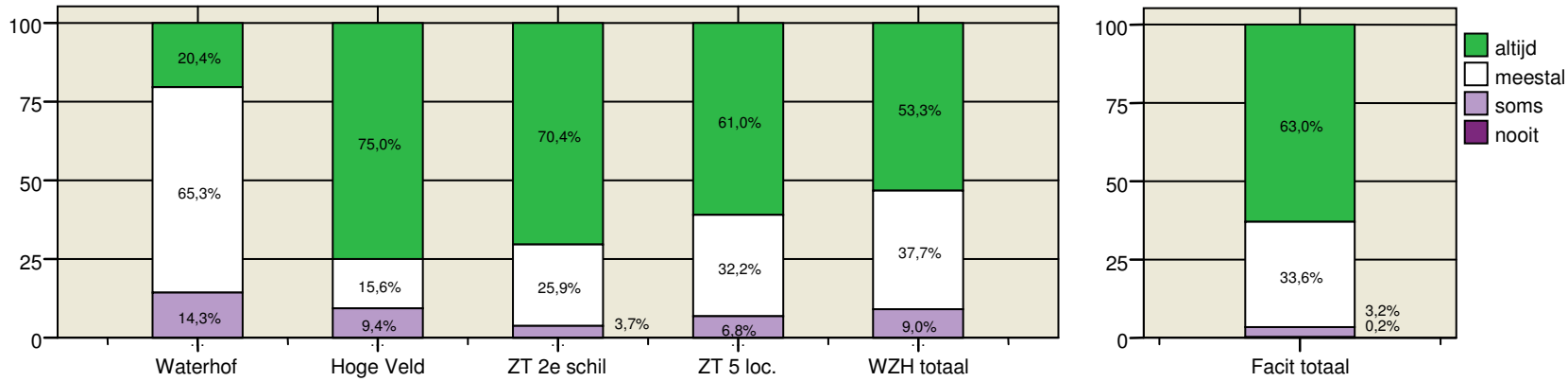
11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=31	N=27	N=66	N=178	N=8606
totaal	N=54	N=31	N=27	N=66	N=178	N=8606



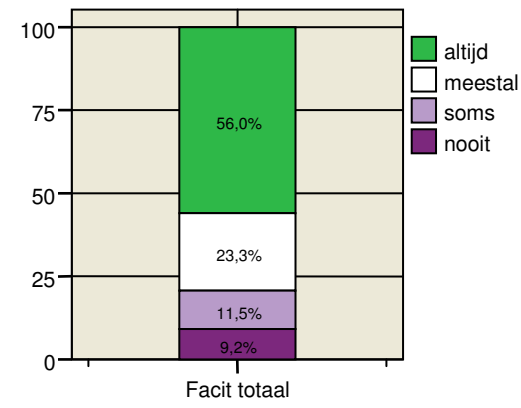
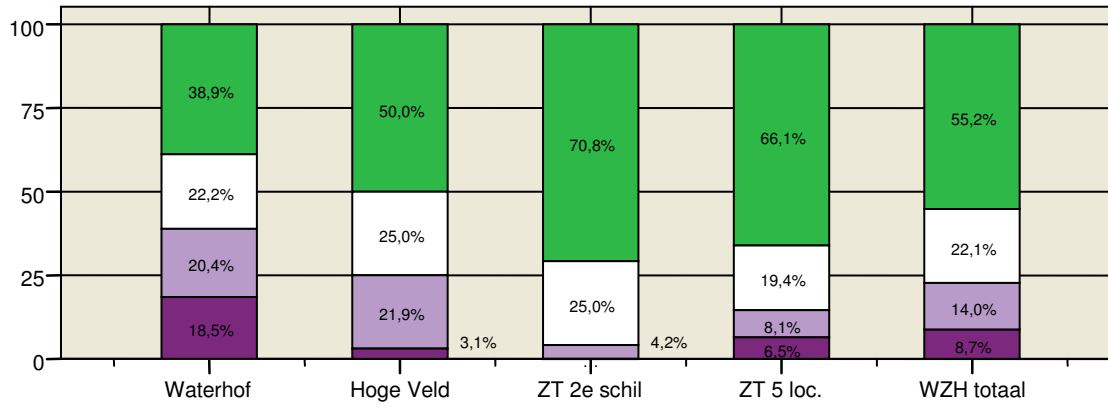
12. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=49	N=32	N=27	N=59	N=167	N=8185
totaal	N=49	N=32	N=27	N=59	N=167	N=8185



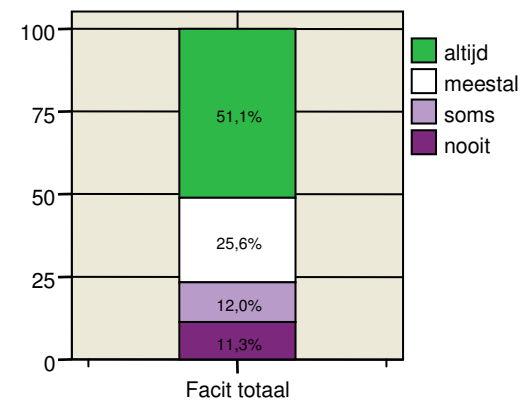
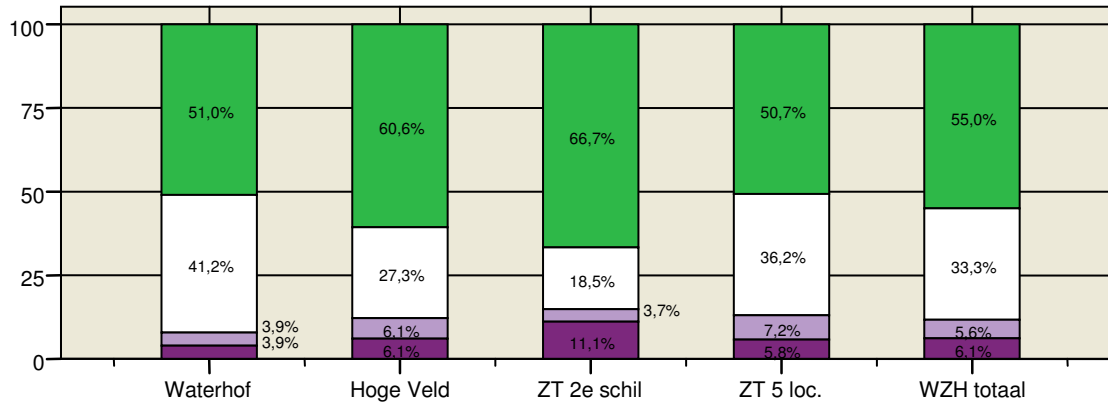
13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=32	N=24	N=62	N=172	N=8398
weet ik niet	N=4	N=2	N=5	N=7	N=18	N=803
totaal	N=58	N=34	N=29	N=69	N=190	N=9201



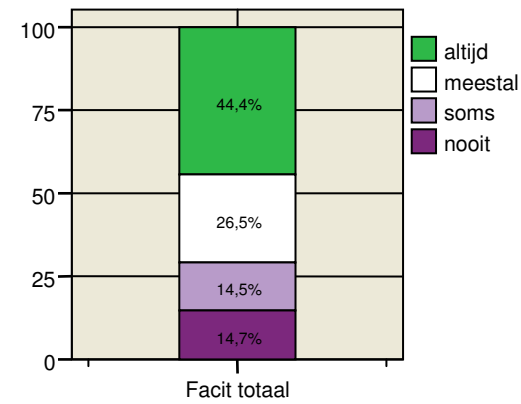
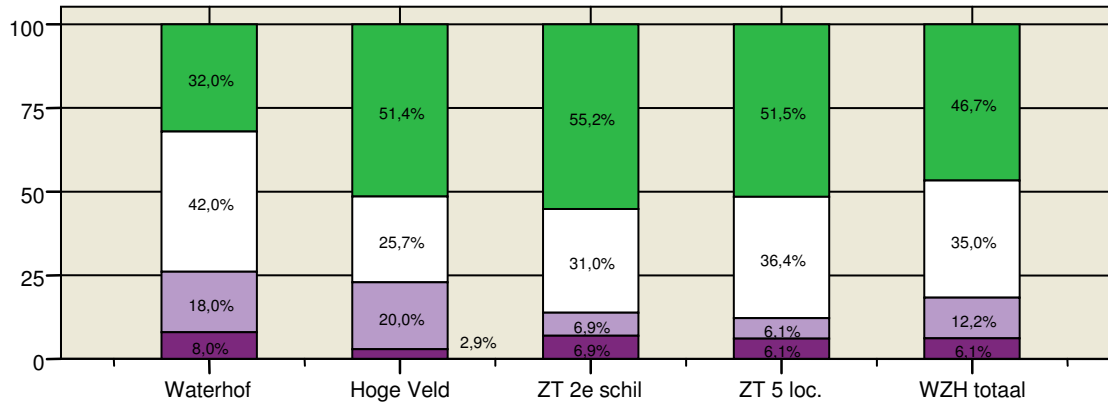
14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=33	N=27	N=69	N=180	N=9126
totaal	N=51	N=33	N=27	N=69	N=180	N=9126



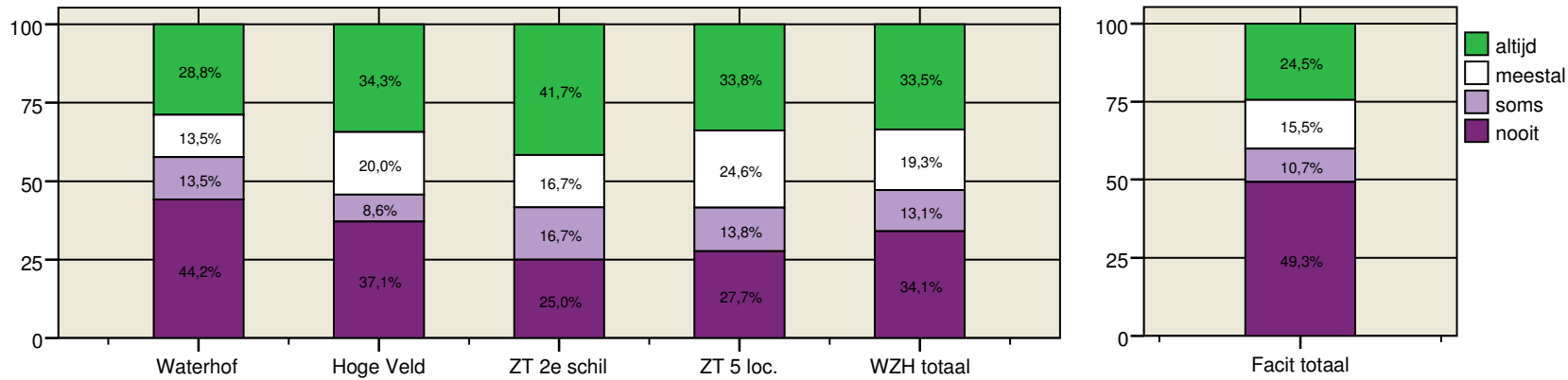
15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=35	N=29	N=66	N=180	N=9182
totaal	N=50	N=35	N=29	N=66	N=180	N=9182



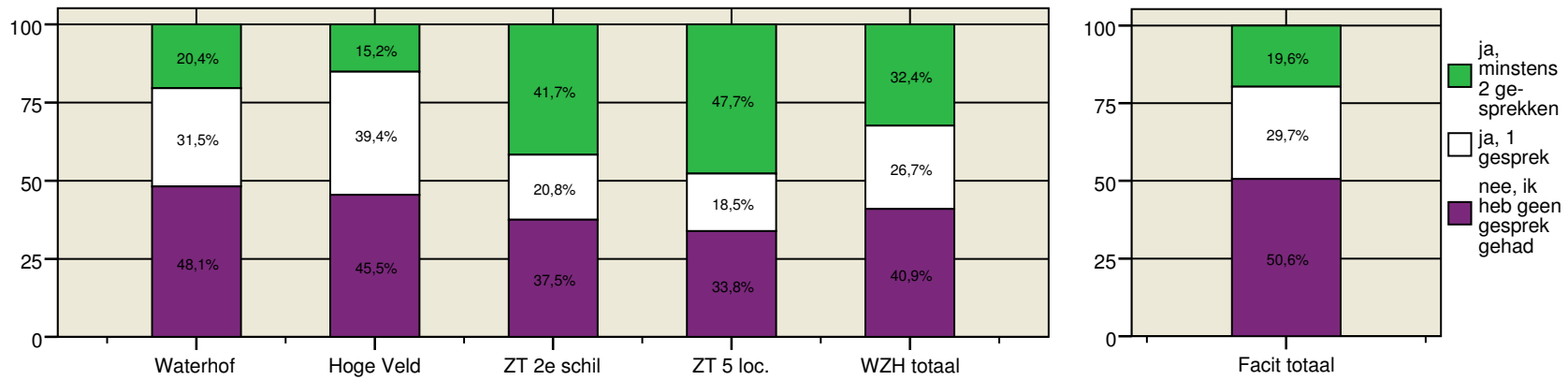
16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=35	N=24	N=65	N=176	N=8916
totaal	N=52	N=35	N=24	N=65	N=176	N=8916



17. Heeft u in het afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg u bevalt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=33	N=24	N=65	N=176	N=8172
nvt	N=1	N=2	N=4	N=5	N=12	N=943
totaal	N=55	N=35	N=28	N=70	N=188	N=9115



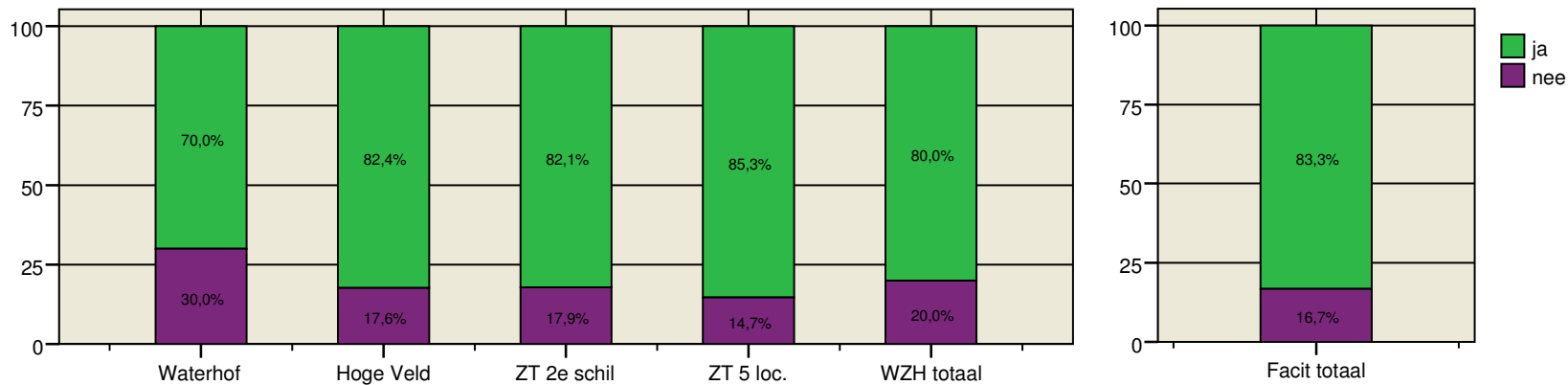
Informatie over de zorg die u krijgt

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **informatie** die u van de zorginstelling heeft ontvangen, bij start van de thuiszorg of in de afgelopen 12 maanden.

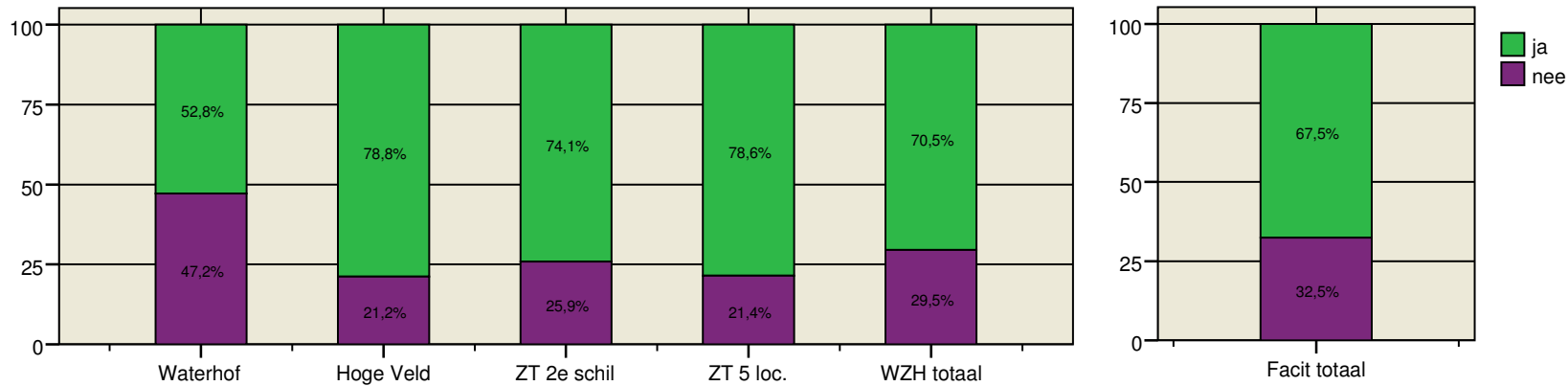
18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=34	N=28	N=68	N=180	N=9014
totaal	N=50	N=34	N=28	N=68	N=180	N=9014



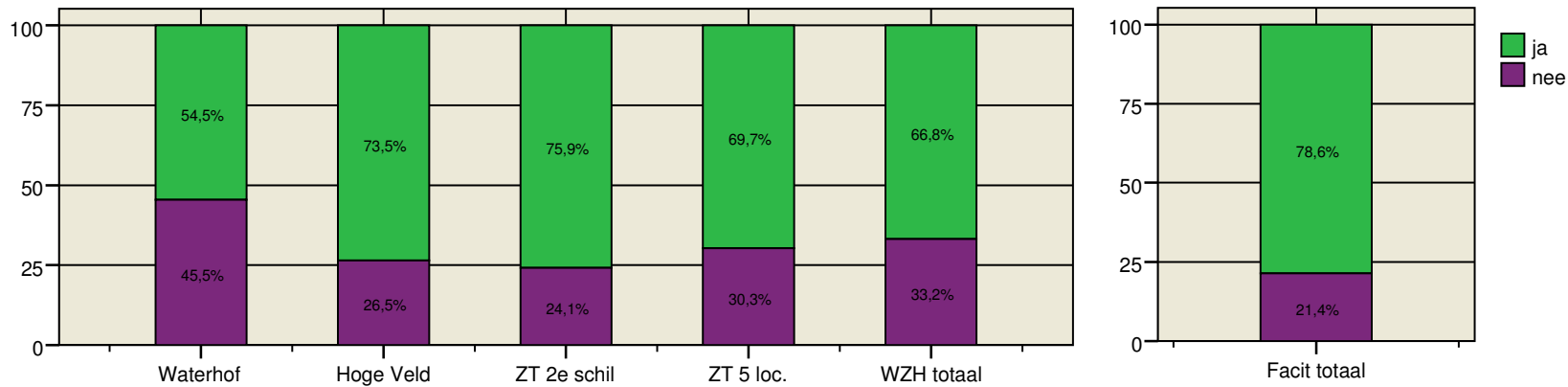
19. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=33	N=27	N=70	N=183	N=8869
totaal	N=53	N=33	N=27	N=70	N=183	N=8869



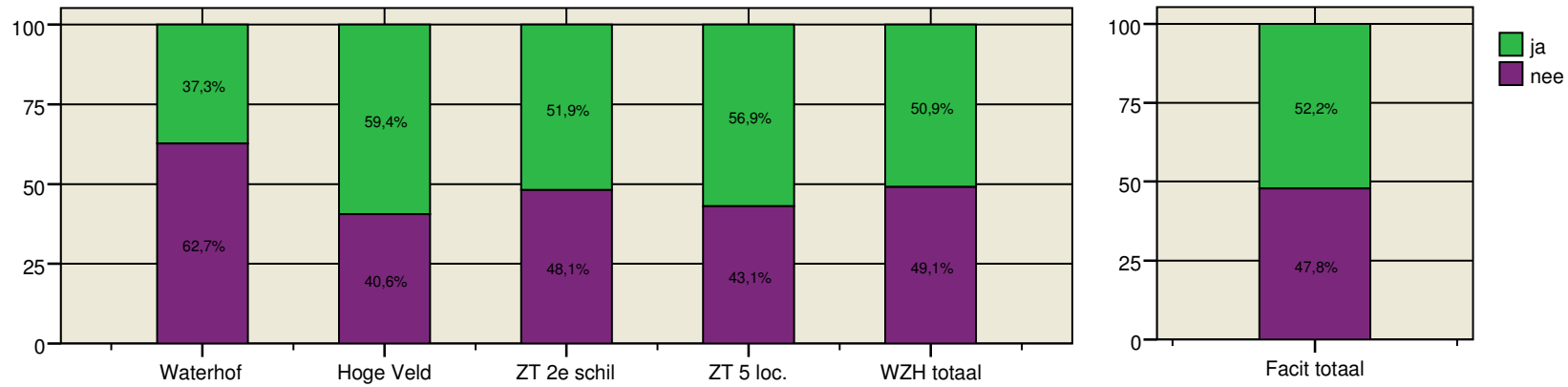
20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=34	N=29	N=66	N=184	N=9020
totaal	N=55	N=34	N=29	N=66	N=184	N=9020



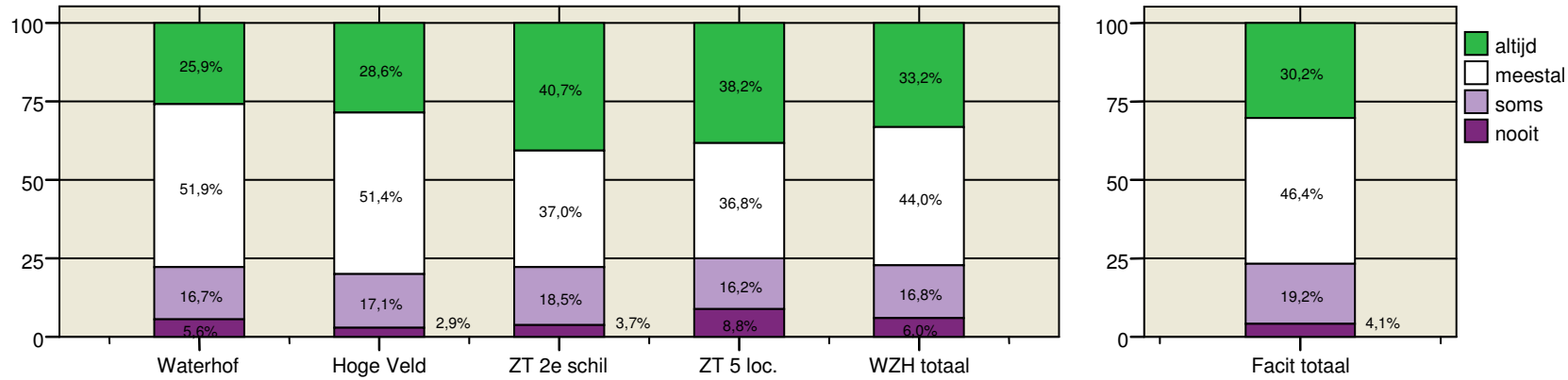
21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=32	N=27	N=65	N=175	N=8651
totaal	N=51	N=32	N=27	N=65	N=175	N=8651



22. Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?

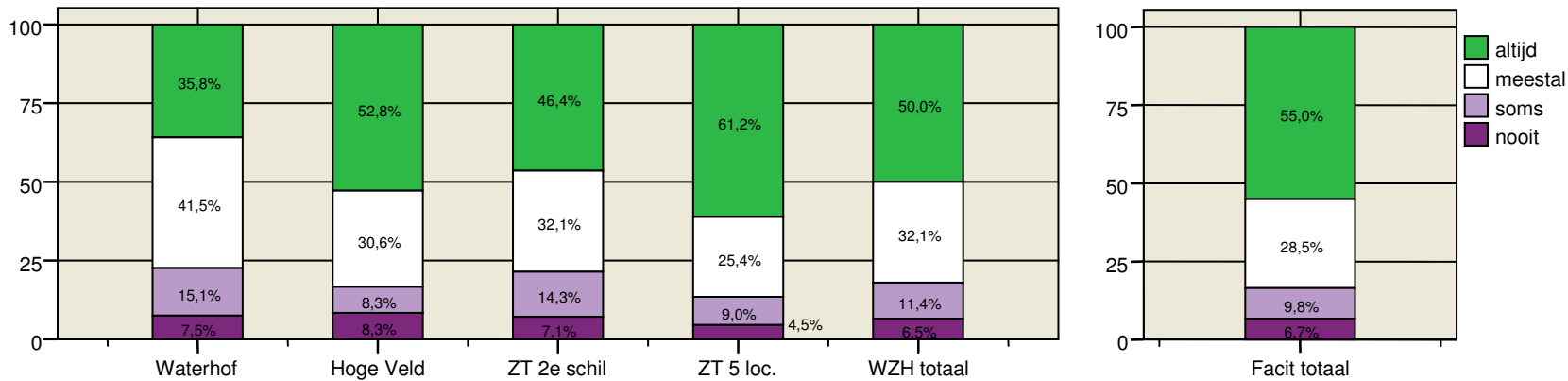
	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=35	N=27	N=68	N=184	N=9104
totaal	N=54	N=35	N=27	N=68	N=184	N=9104



De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

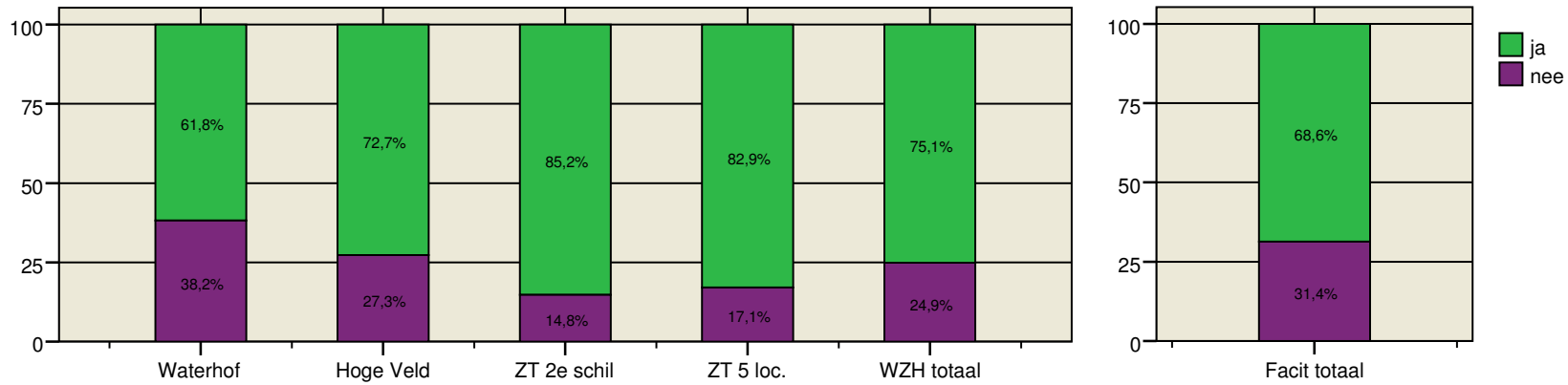
23. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=36	N=28	N=67	N=184	N=9242
totaal	N=53	N=36	N=28	N=67	N=184	N=9242



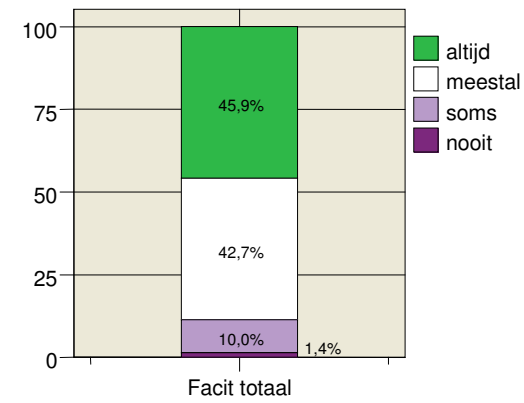
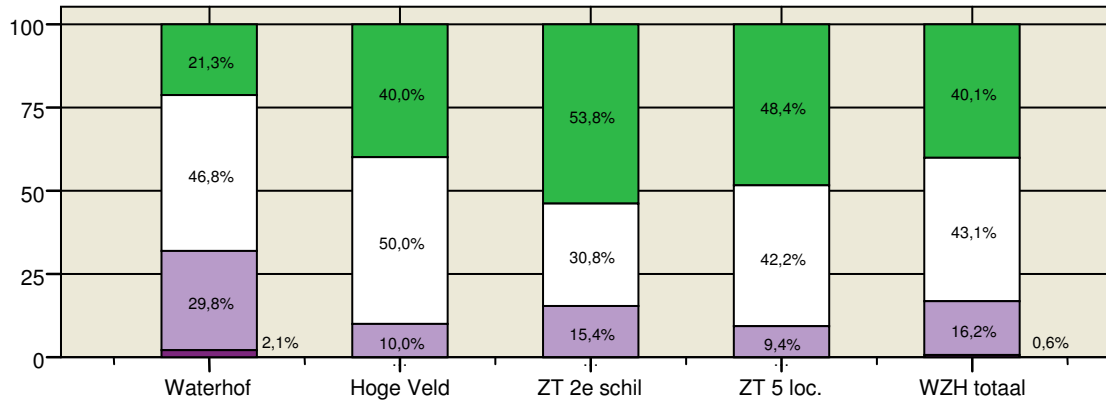
24. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=33	N=27	N=70	N=185	N=9251
totaal	N=55	N=33	N=27	N=70	N=185	N=9251



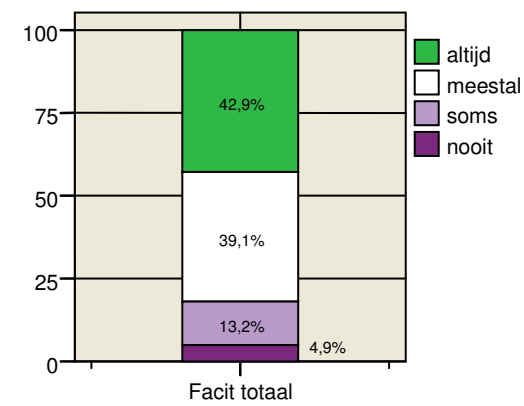
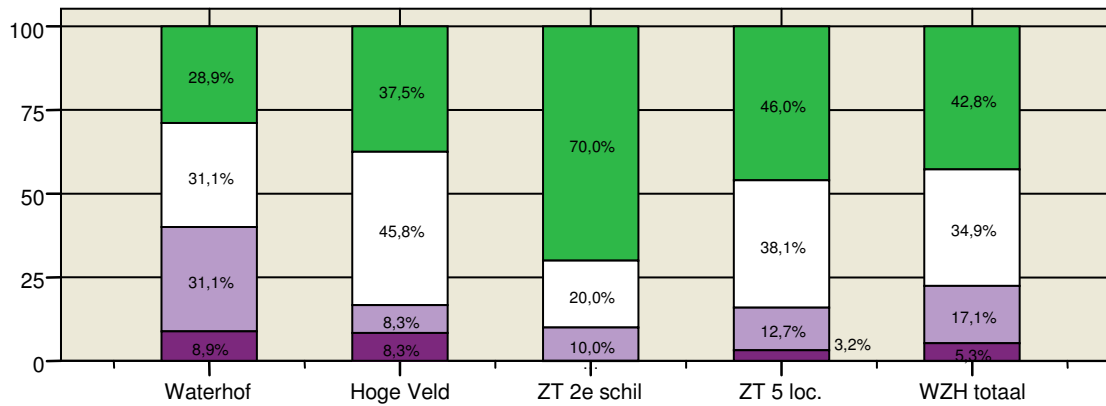
25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=47	N=30	N=26	N=64	N=167	N=8121
nvt/weet ik niet	N=8	N=3	N=3	N=6	N=20	N=1128
totaal	N=55	N=33	N=29	N=70	N=187	N=9249



26. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?

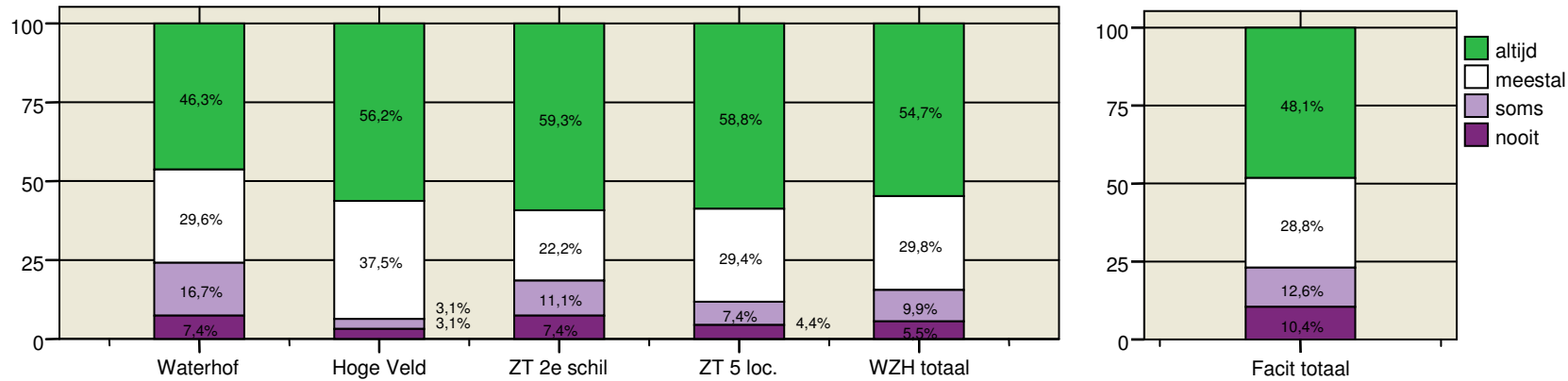
	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=45	N=24	N=20	N=63	N=152	N=7051
nvt/weet ik niet	N=10	N=8	N=9	N=7	N=34	N=2123
totaal	N=55	N=32	N=29	N=70	N=186	N=9174



De volgende vragen gaan over de **communicatie** met de verzorgenden en/of verpleegkundigen in de afgelopen 12 maanden.

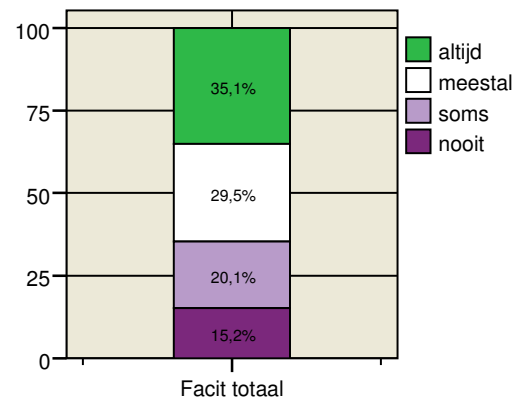
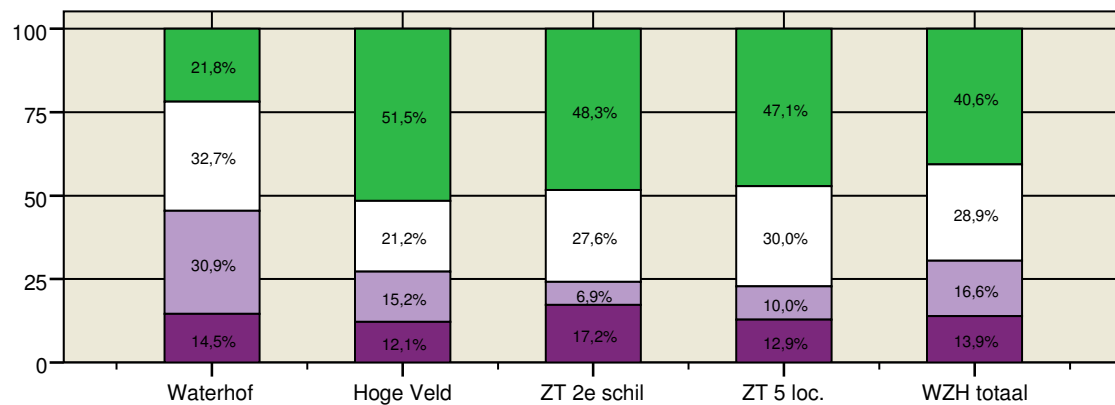
27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=32	N=27	N=68	N=181	N=9070
totaal	N=54	N=32	N=27	N=68	N=181	N=9070



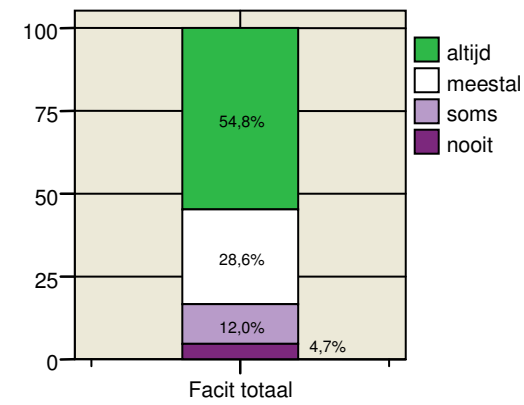
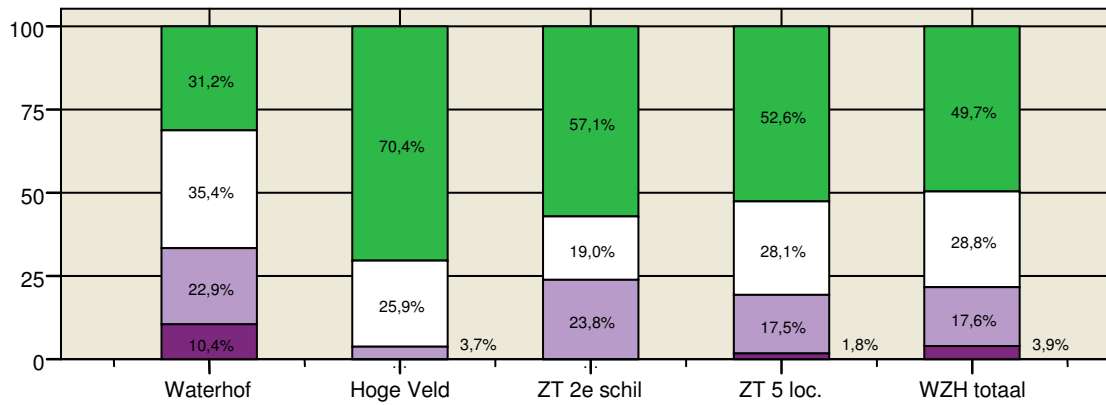
28. Vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=33	N=29	N=70	N=187	N=9094
totaal	N=55	N=33	N=29	N=70	N=187	N=9094



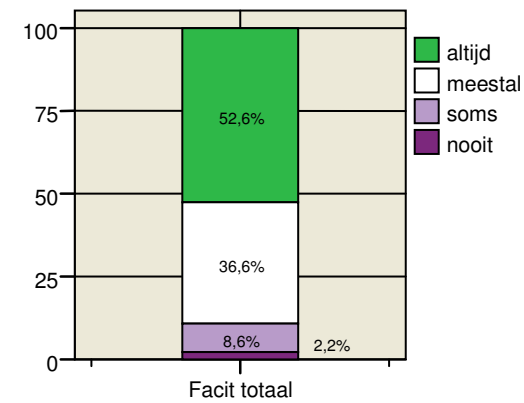
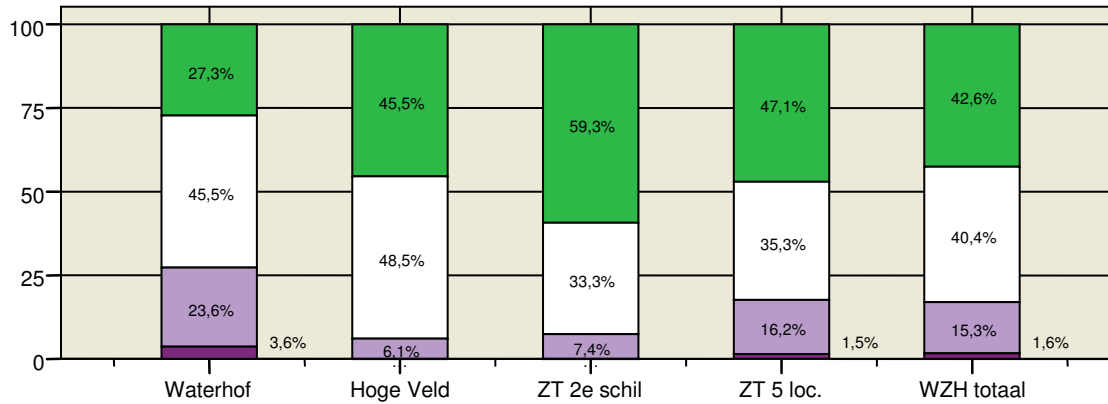
29. Kunt u met uw zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=27	N=21	N=57	N=153	N=7101
nvt/weet ik niet	N=6	N=6	N=8	N=11	N=31	N=2041
totaal	N=54	N=33	N=29	N=68	N=184	N=9142



30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=33	N=27	N=68	N=183	N=8996
totaal	N=55	N=33	N=27	N=68	N=183	N=8996



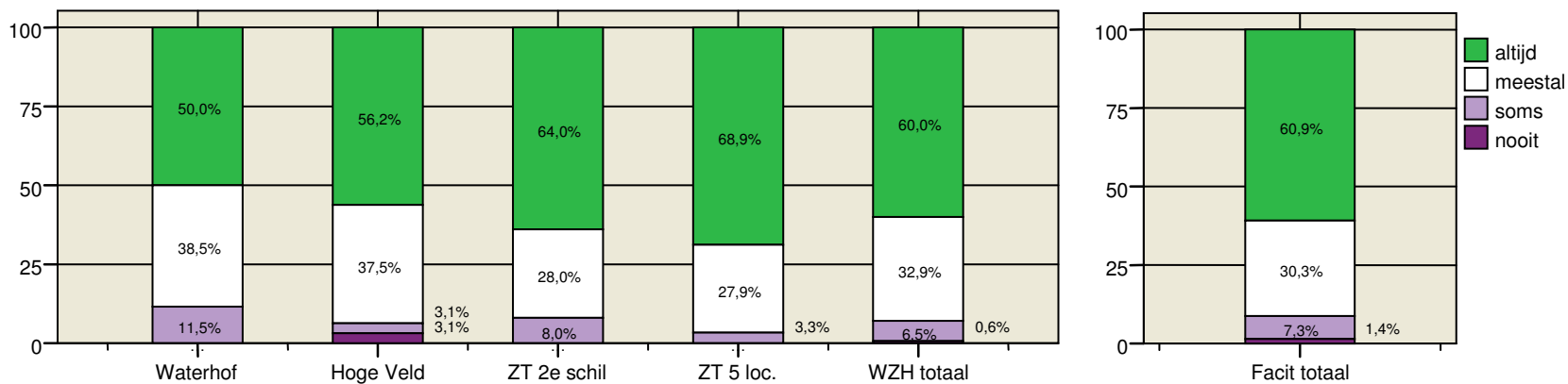
De bereikbaarheid van uw thuiszorg organisatie

(Thema 2 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de **telefonische bereikbaarheid** van de zorginstelling in de afgelopen 12 maanden.

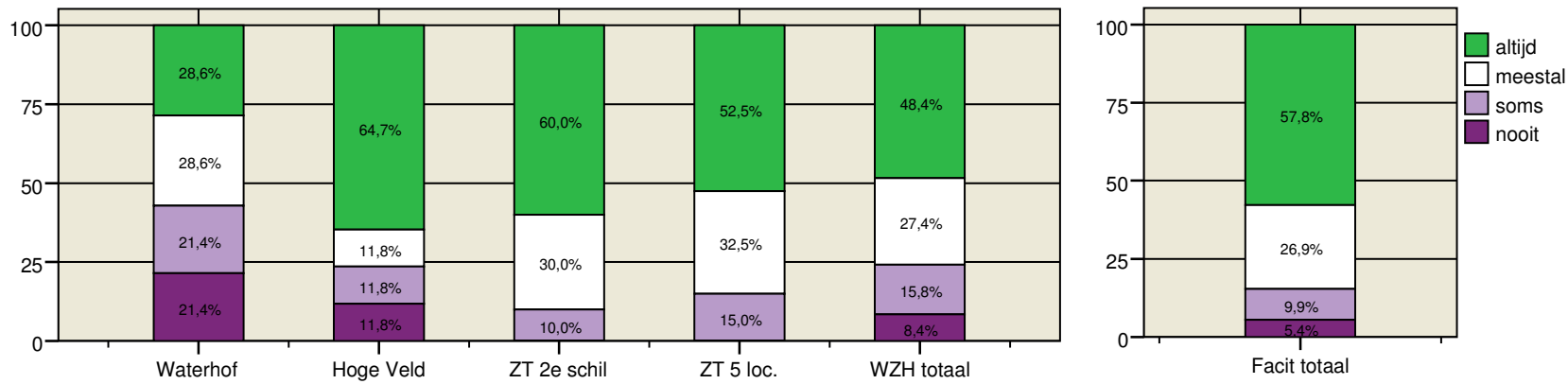
31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=32	N=25	N=61	N=170	N=7564
weet ik niet/geen ervaring mee	N=3	N=2	N=3	N=8	N=16	N=1681
totaal	N=55	N=34	N=28	N=69	N=186	N=9245



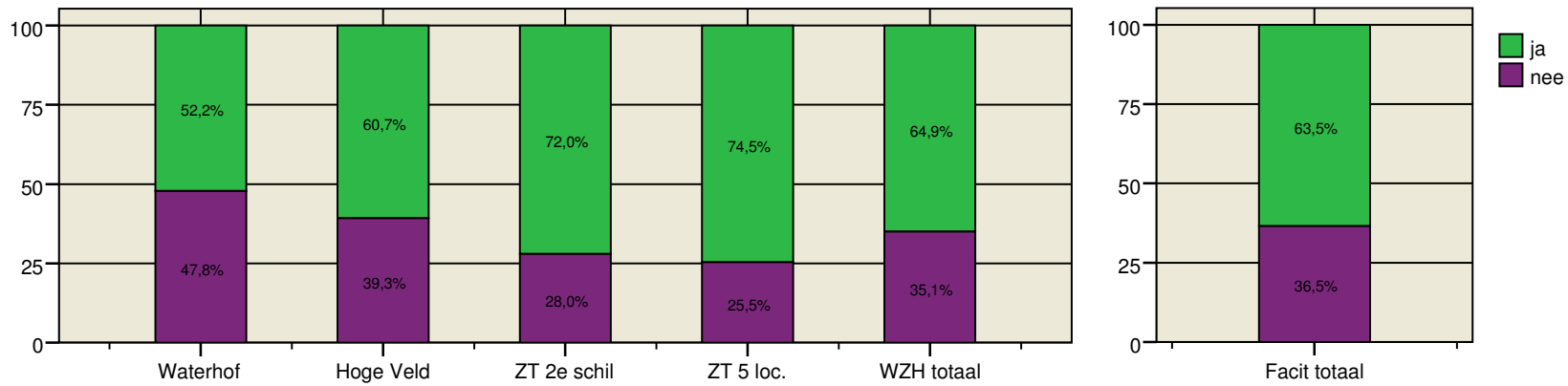
32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=17	N=10	N=40	N=95	N=4337
weet ik niet/geen ervaring mee	N=30	N=16	N=18	N=29	N=93	N=4844
totaal	N=58	N=33	N=28	N=69	N=188	N=9181



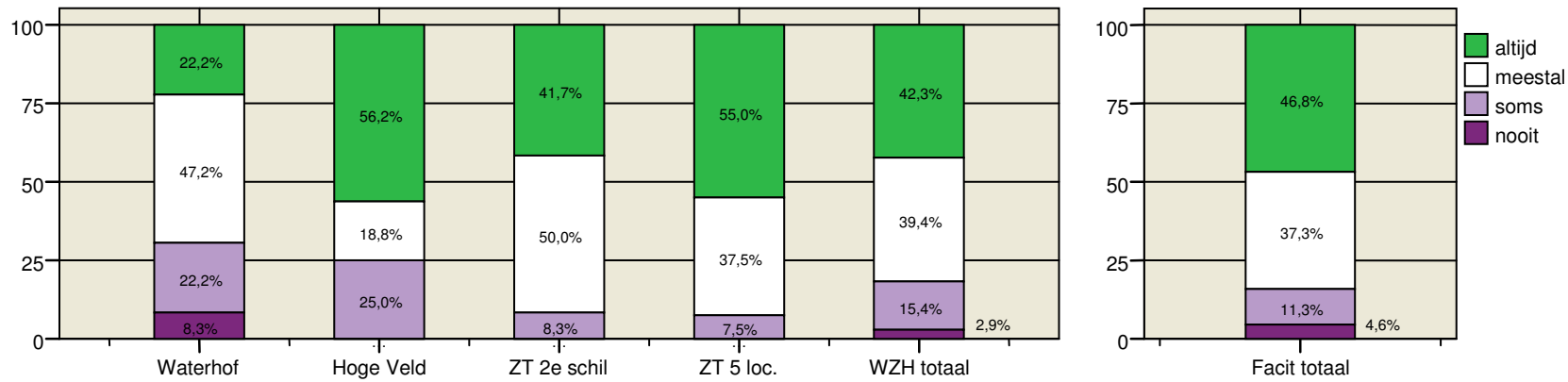
33. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=46	N=28	N=25	N=55	N=154	N=6928
nvt	N=9	N=6	N=3	N=13	N=31	N=2149
totaal	N=55	N=34	N=28	N=68	N=185	N=9077



34. Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=36	N=16	N=12	N=40	N=104	N=4376
weet ik niet/geen ervaring mee	N=21	N=17	N=17	N=28	N=83	N=4739
totaal	N=57	N=33	N=29	N=68	N=187	N=9115



Uw zorgverleners en vervanging

(Thema 9 van het toetsingskader V&V)

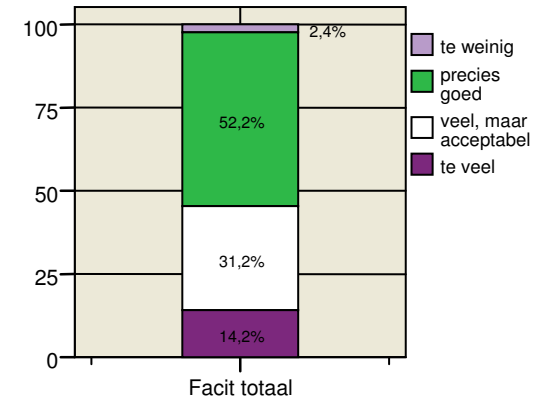
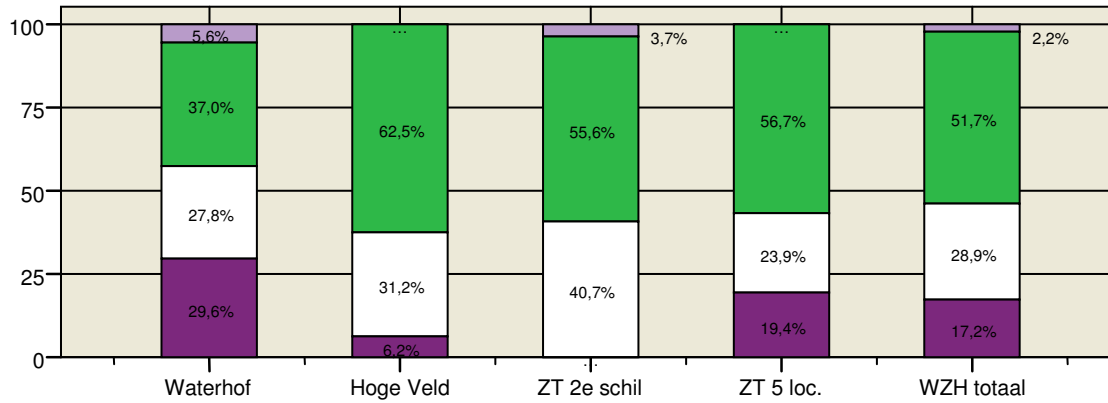
De volgende vragen gaan over het aantal **verschillende zorgverleners** en de **vervanging** in de afgelopen 12 maanden.

35. Hoeveel verschillende verzorgenden en verpleegkundigen komen er in één maand bij u?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1 persoon	7	11,9	1	2,8	3	10,3	3	4,2	14	7,2
2 personen	3	5,1	3	8,3	6	20,7	9	12,7	21	10,8
3-4 personen	15	25,4	3	8,3	9	31,0	26	36,6	53	27,2
5-9 personen	24	40,7	17	47,2	7	24,1	18	25,4	66	33,8
10-20 personen	8	13,6	6	16,7	3	10,3	6	8,5	23	11,8
meer dan 20 personen	2	3,4	2	5,6	0	,0	2	2,8	6	3,1
niet ingevuld	0	,0	4	11,1	1	3,4	7	9,9	12	6,2
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

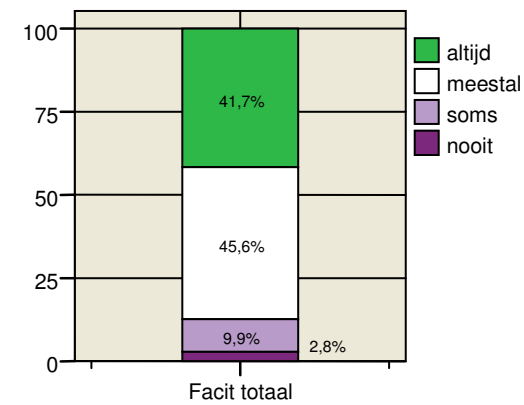
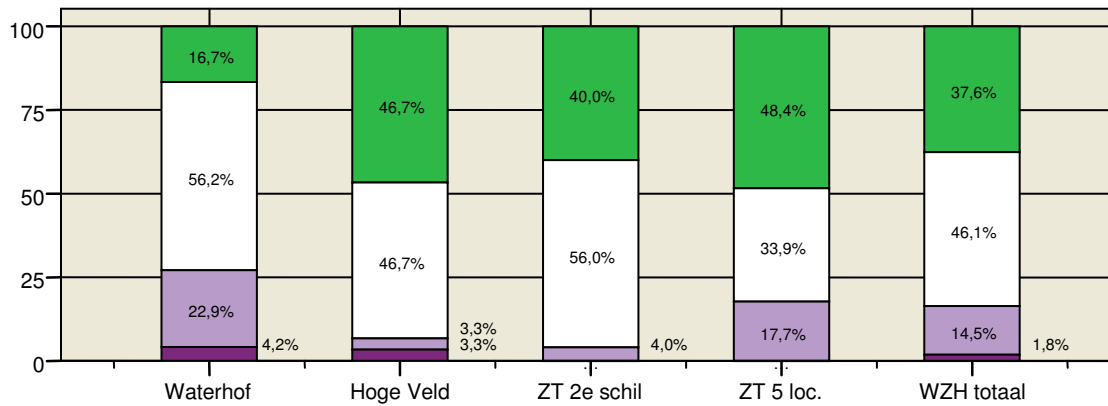
36. Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=32	N=27	N=67	N=180	N=8778
totaal	N=54	N=32	N=27	N=67	N=180	N=8778



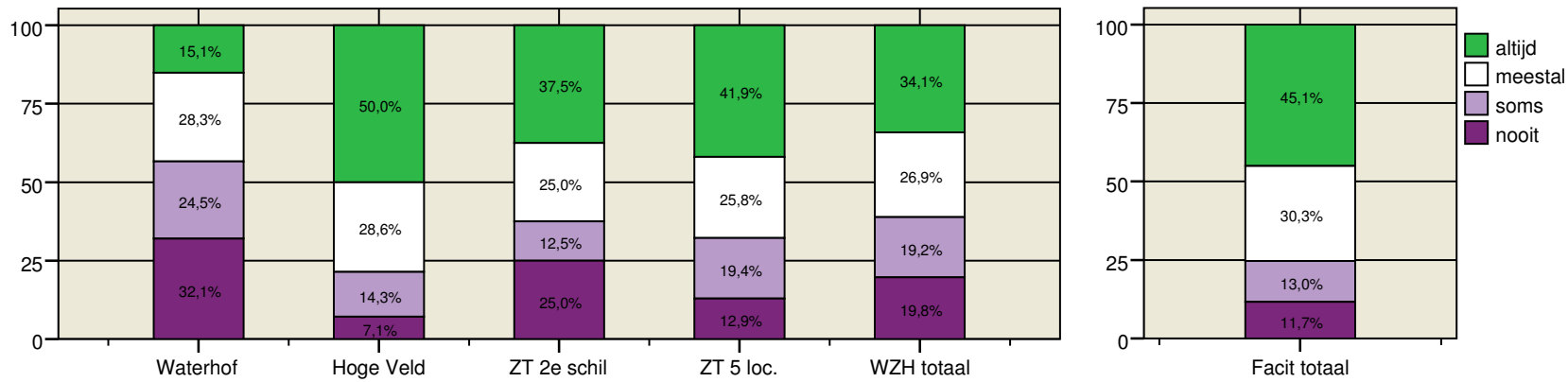
37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=30	N=25	N=62	N=165	N=7881
nvt	N=7	N=2	N=4	N=7	N=20	N=1159
totaal	N=55	N=32	N=29	N=69	N=185	N=9040



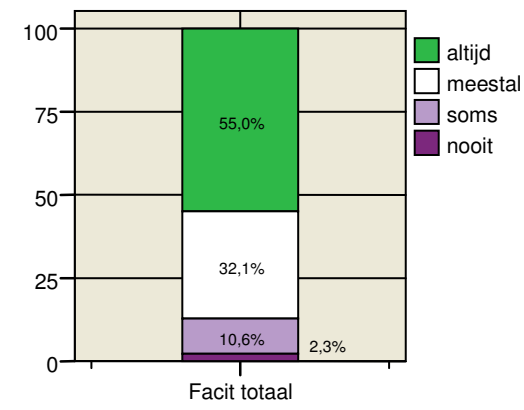
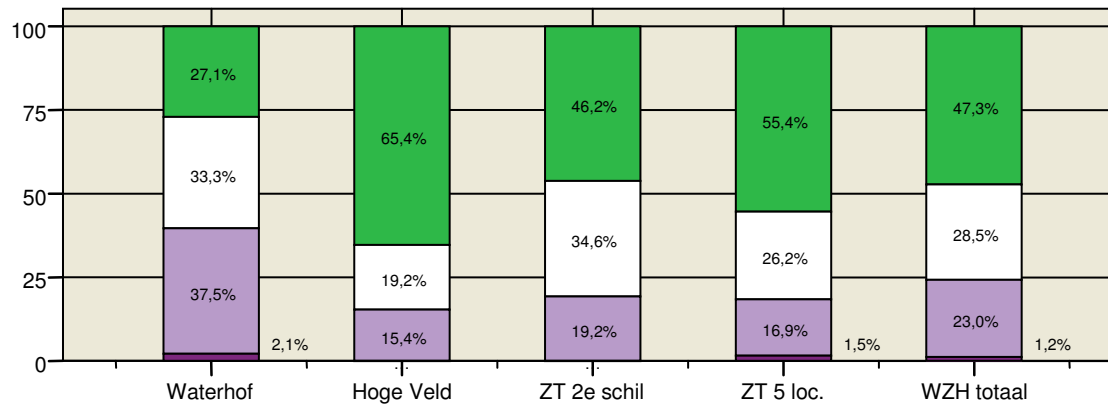
38. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=28	N=24	N=62	N=167	N=8272
weet ik niet	N=5	N=5	N=3	N=5	N=18	N=958
totaal	N=58	N=33	N=27	N=67	N=185	N=9230



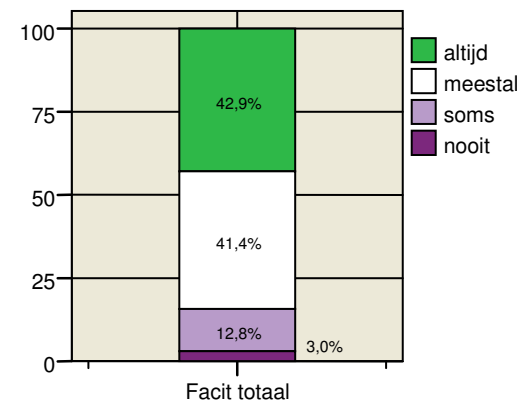
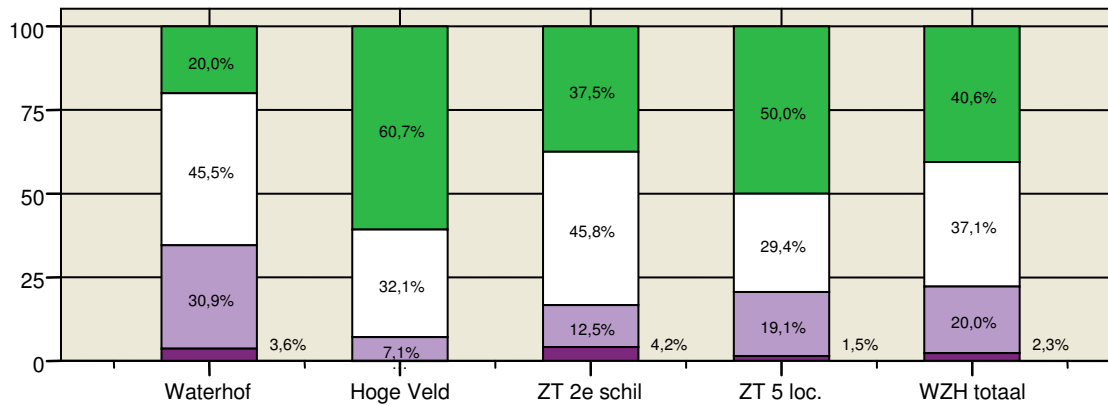
39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=26	N=26	N=65	N=165	N=8418
weet ik niet	N=9	N=8	N=3	N=5	N=25	N=842
totaal	N=57	N=34	N=29	N=70	N=190	N=9260



40. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=28	N=24	N=68	N=175	N=8537
nvt	N=2	N=6	N=4	N=1	N=13	N=665
totaal	N=57	N=34	N=28	N=69	N=188	N=9202



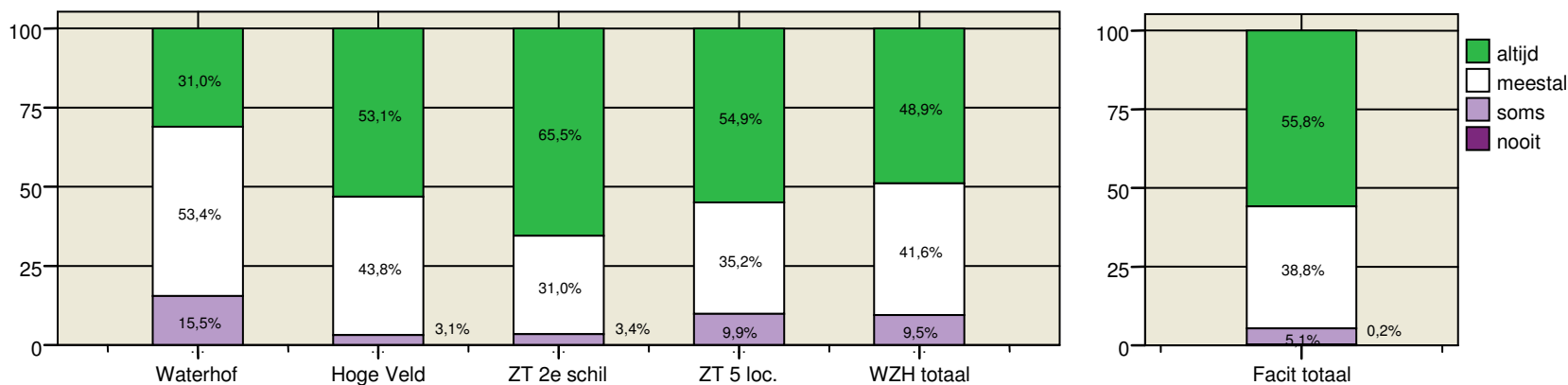
Professionaliteit van uw zorgverleners

(Thema 4 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw ervaringen met **de verzorgenden of verpleegkundigen** in de afgelopen 12 maanden.

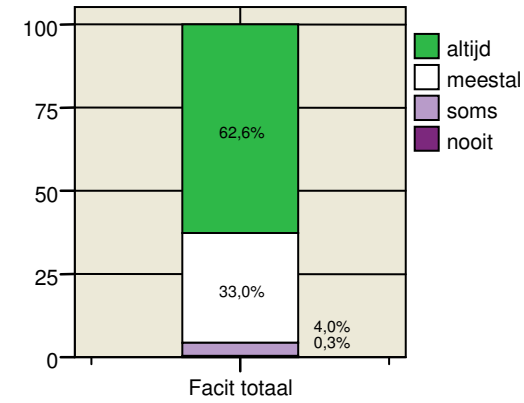
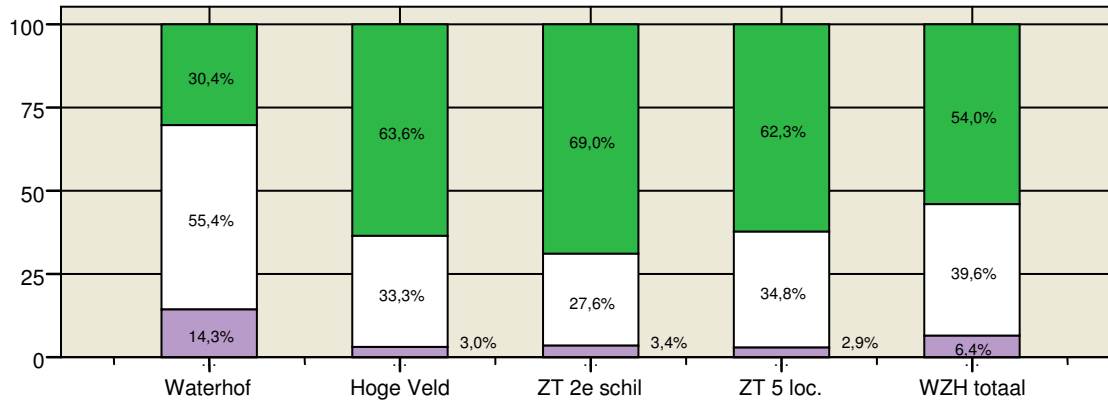
41. Werken de zorgverleners vakkundig?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=32	N=29	N=71	N=190	N=9206
totaal	N=58	N=32	N=29	N=71	N=190	N=9206



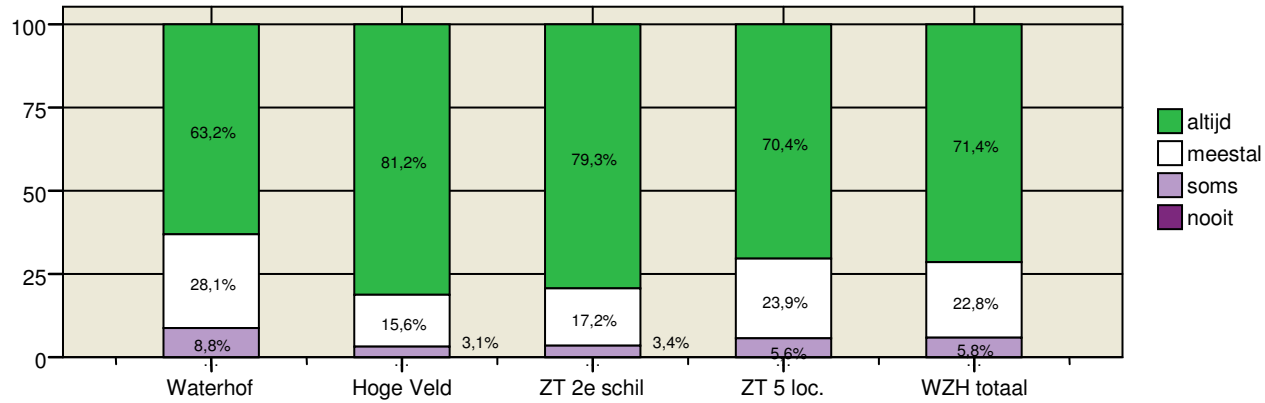
42. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=33	N=29	N=69	N=187	N=9260
totaal	N=56	N=33	N=29	N=69	N=187	N=9260



43. Nemen de zorgverleners u serieus?

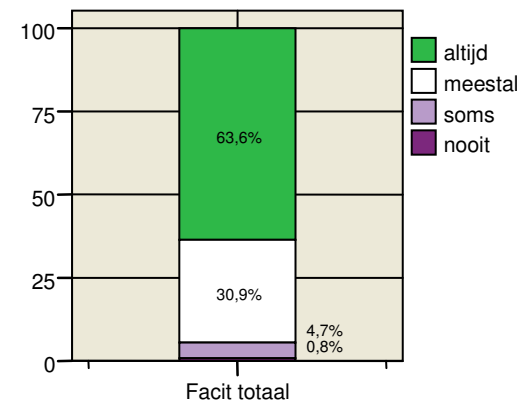
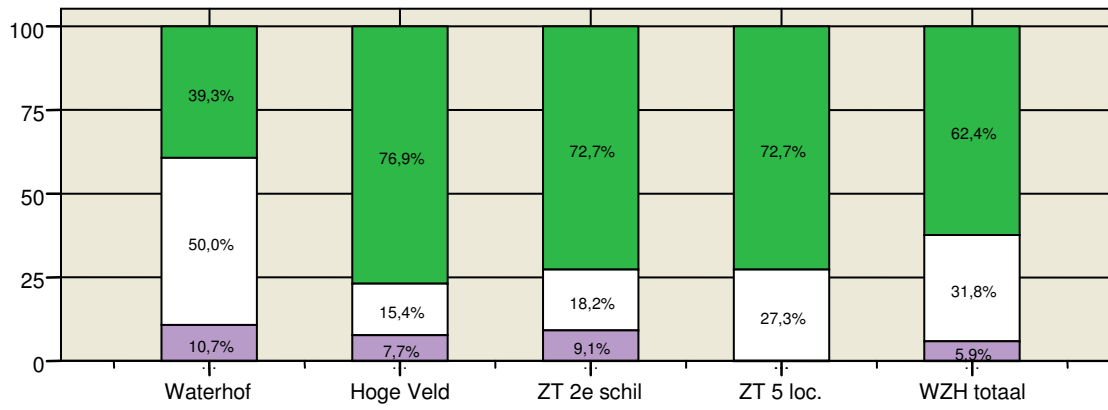
	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal
in de grafiek	N=57	N=32	N=29	N=71	N=189
totaal	N=57	N=32	N=29	N=71	N=189



In de vragenlijst die gebruikt werd in 2007 – 2008 was vraag 43 anders gesteld; daarom kan het Facit totaal van deze vraag niet worden weergegeven.

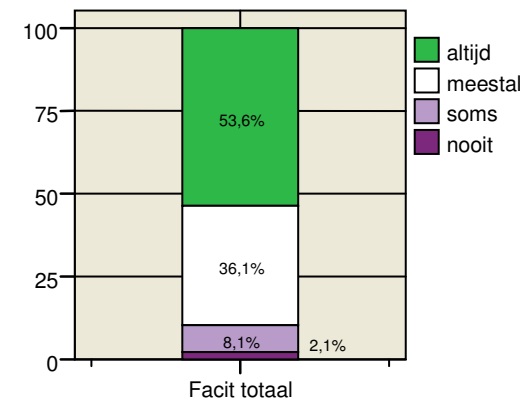
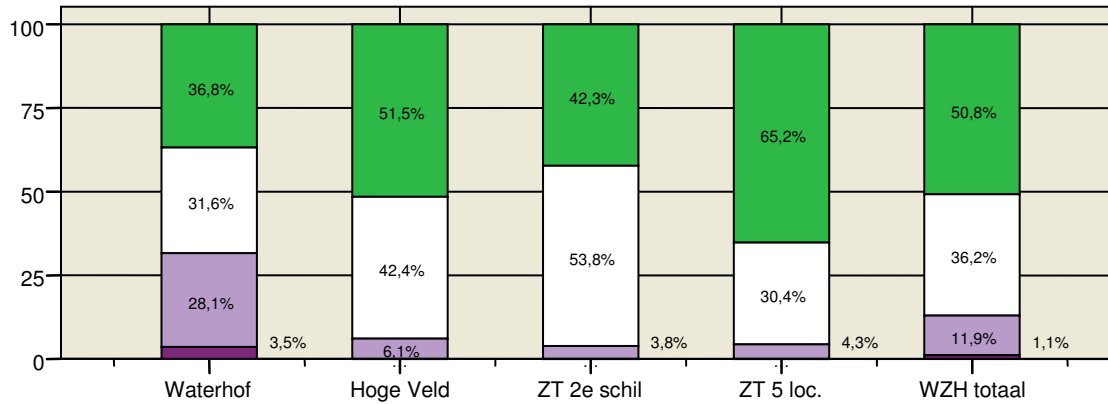
44. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=28	N=13	N=11	N=33	N=85	N=4089
nvt	N=30	N=19	N=17	N=37	N=103	N=5066
totaal	N=58	N=32	N=28	N=70	N=188	N=9155



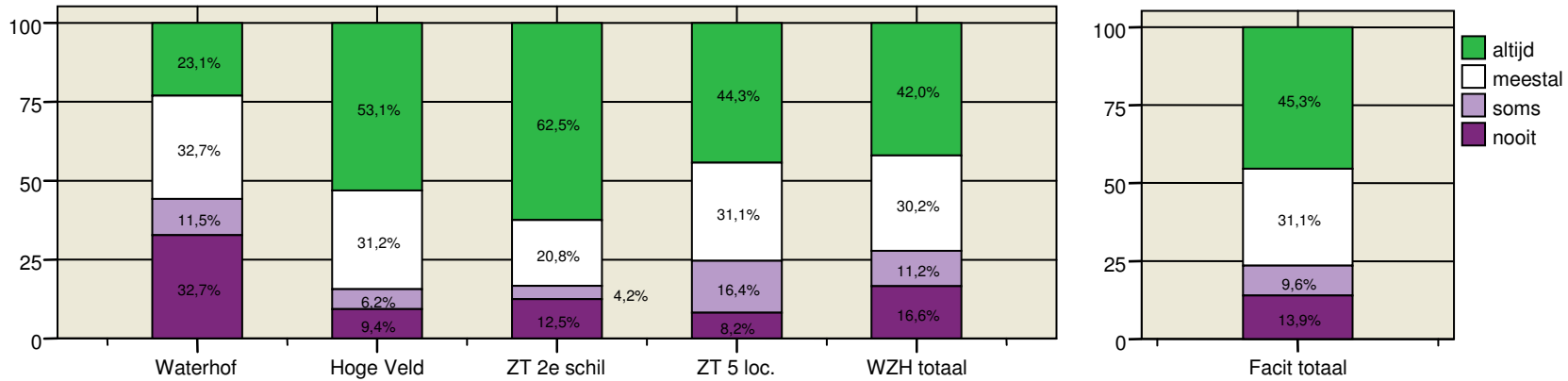
45. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=33	N=26	N=69	N=185	N=9056
totaal	N=57	N=33	N=26	N=69	N=185	N=9056



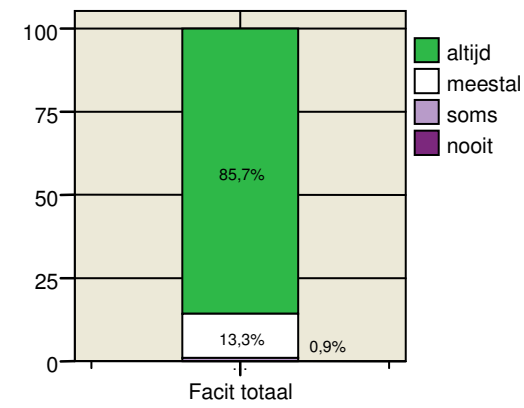
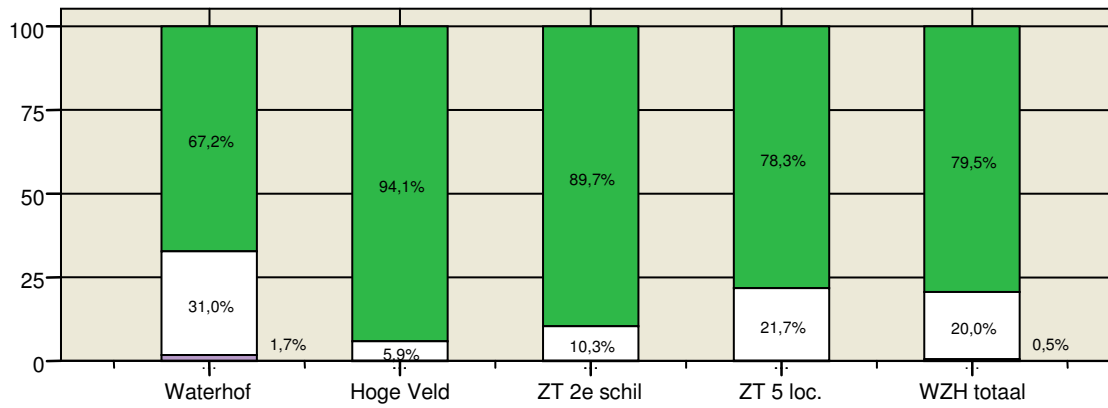
46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=32	N=24	N=61	N=169	N=7927
totaal	N=52	N=32	N=24	N=61	N=169	N=7927



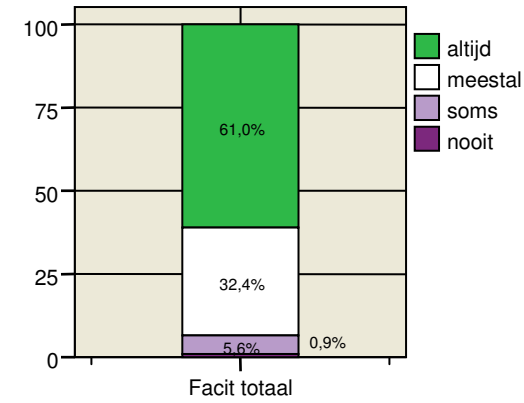
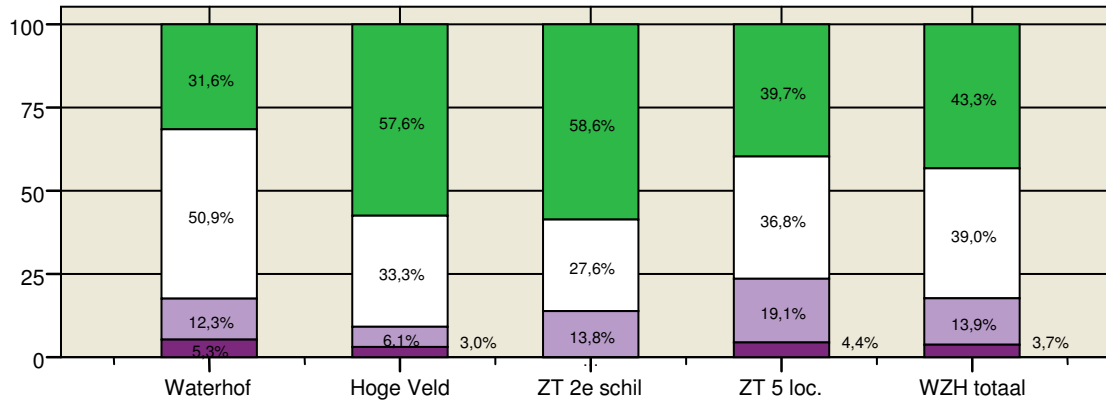
47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=58	N=34	N=29	N=69	N=190	N=9244
totaal	N=58	N=34	N=29	N=69	N=190	N=9244



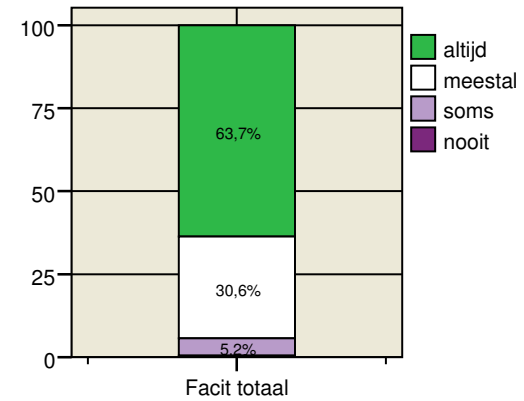
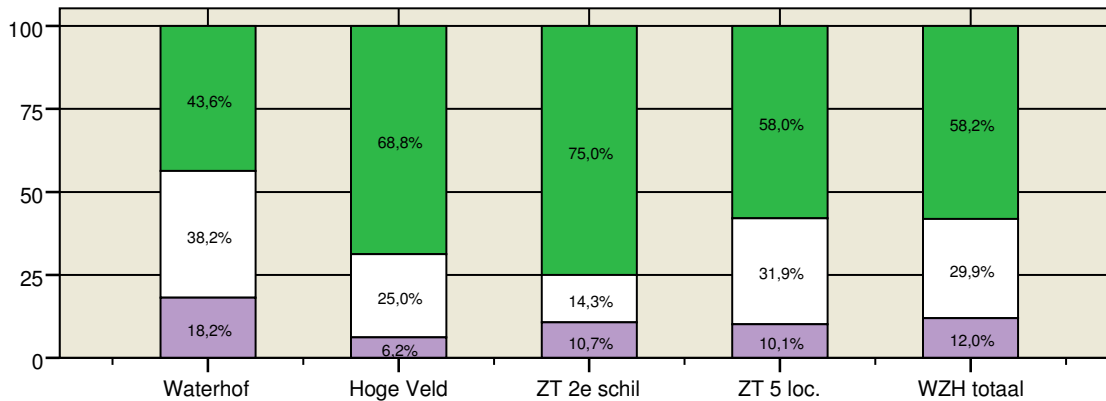
48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=33	N=29	N=68	N=187	N=9180
totaal	N=57	N=33	N=29	N=68	N=187	N=9180



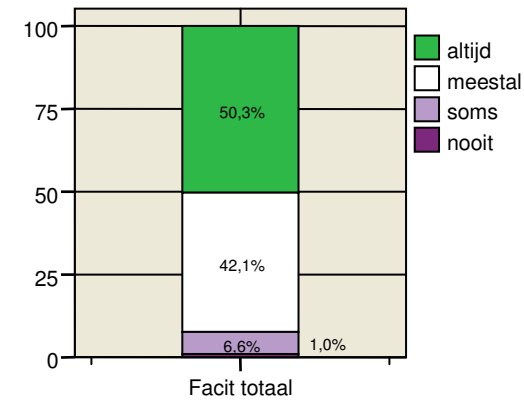
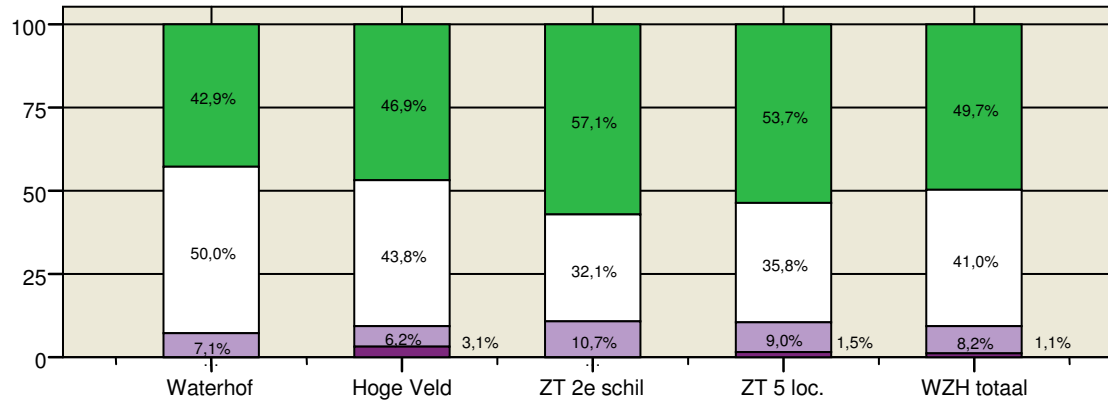
49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=32	N=28	N=69	N=184	N=9183
totaal	N=55	N=32	N=28	N=69	N=184	N=9183



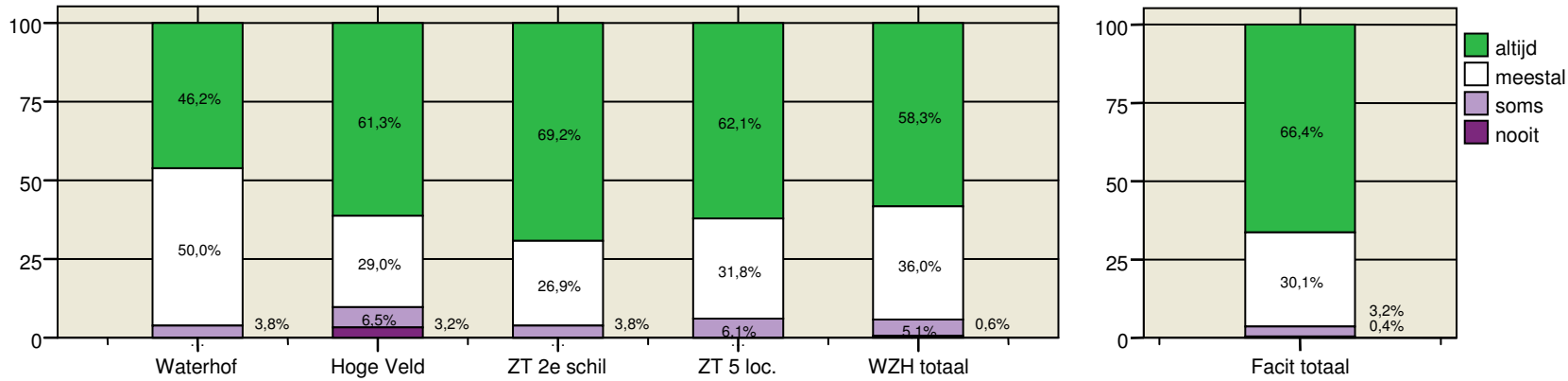
50. Werken de zorgverleners op uw manier?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=56	N=32	N=28	N=67	N=183	N=9103
totaal	N=56	N=32	N=28	N=67	N=183	N=9103



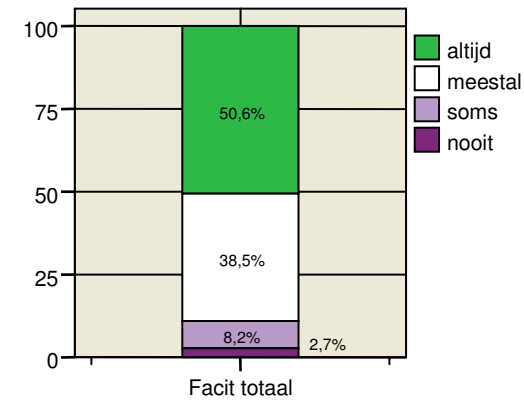
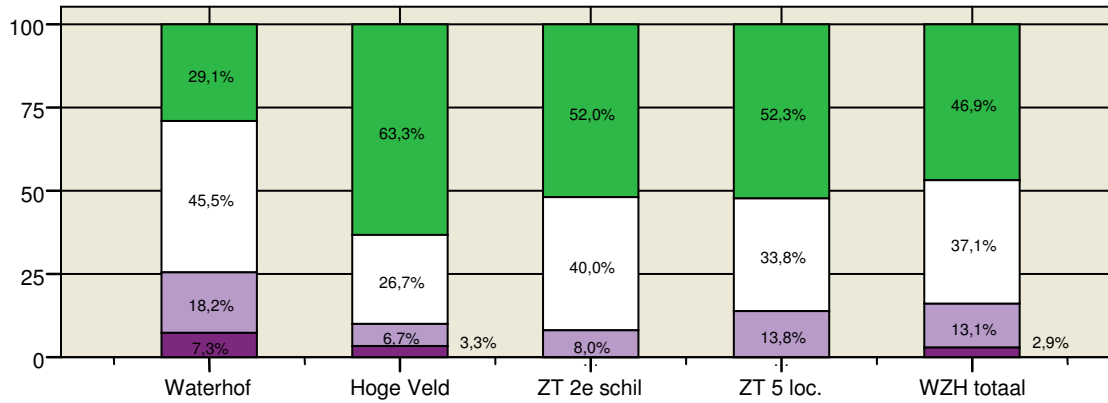
51. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=31	N=26	N=66	N=175	N=8975
totaal	N=52	N=31	N=26	N=66	N=175	N=8975



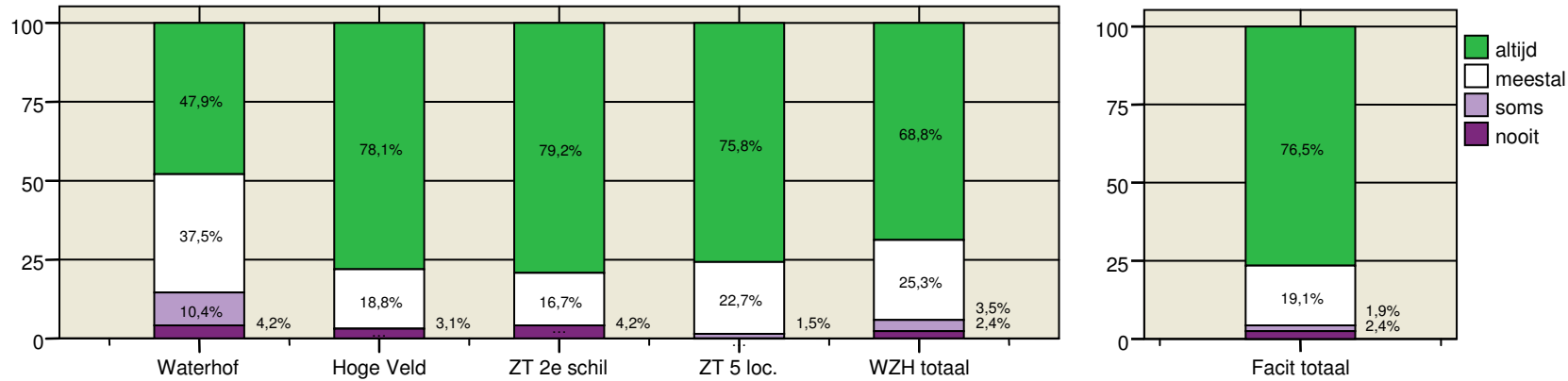
52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=30	N=25	N=65	N=175	N=8880
totaal	N=55	N=30	N=25	N=65	N=175	N=8880



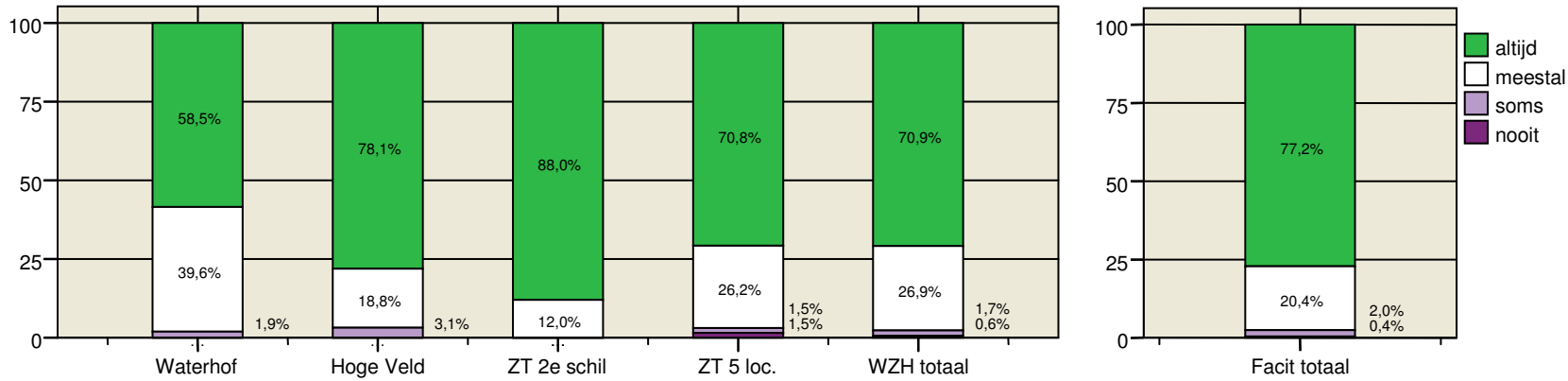
53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=32	N=24	N=66	N=170	N=8330
totaal	N=48	N=32	N=24	N=66	N=170	N=8330



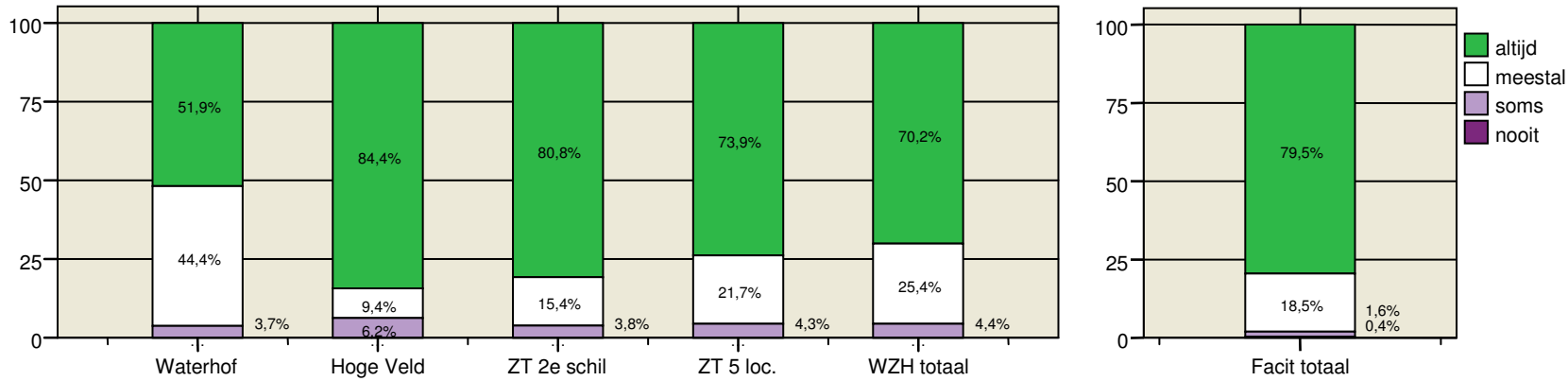
54. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=32	N=25	N=65	N=175	N=8766
totaal	N=53	N=32	N=25	N=65	N=175	N=8766



55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=54	N=32	N=26	N=69	N=181	N=8921
totaal	N=54	N=32	N=26	N=69	N=181	N=8921



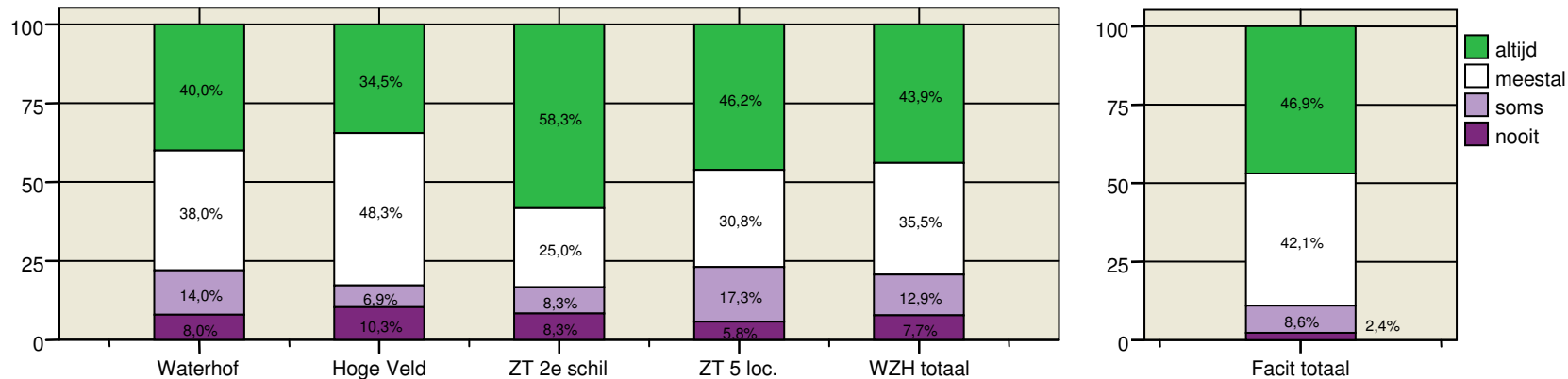
Uw verzorging en gezondheid

(Thema 3 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over **uw verzorging** en de zorg voor **uw gezondheid** in de afgelopen 12 maanden.

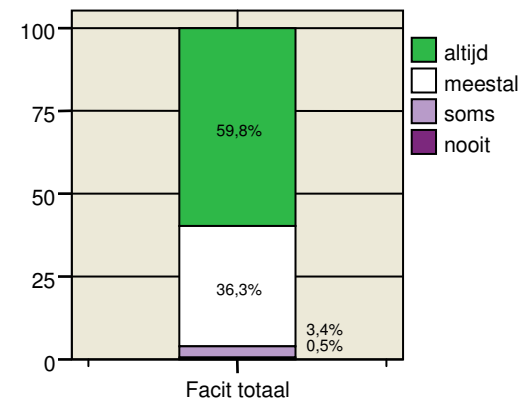
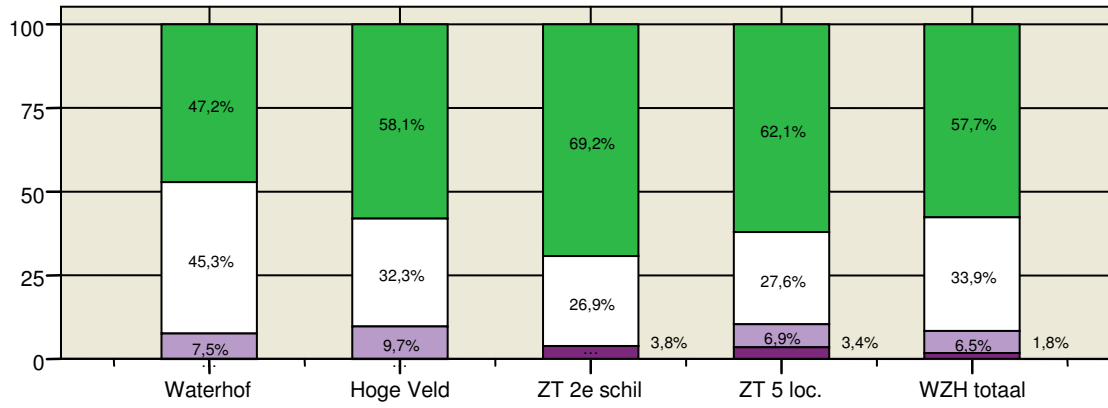
56. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=29	N=24	N=52	N=155	N=6659
nvt/niet nodig	N=7	N=6	N=5	N=17	N=35	N=2462
totaal	N=57	N=35	N=29	N=69	N=190	N=9121



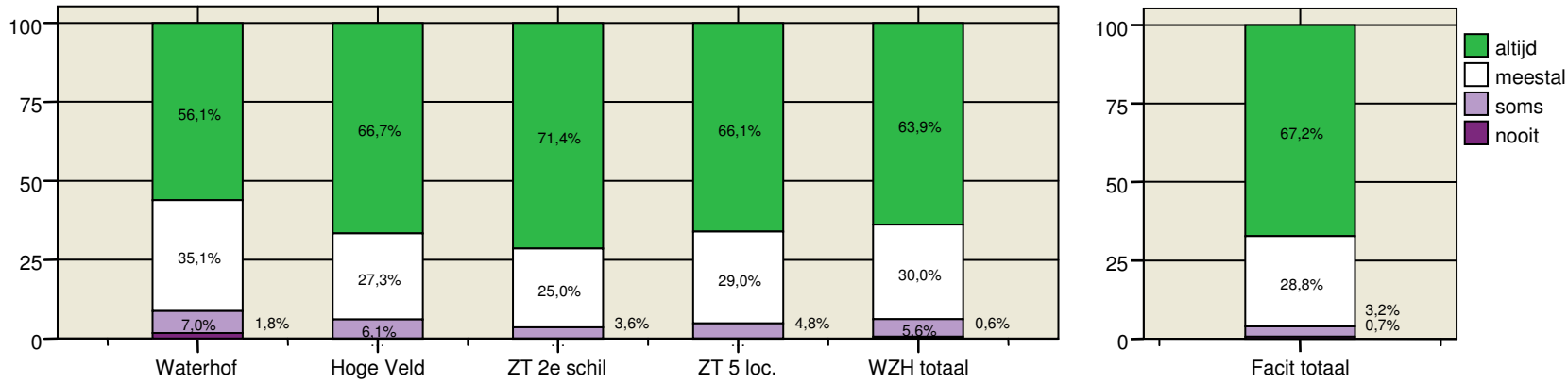
57. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=31	N=26	N=58	N=168	N=7103
nvt/niet nodig	N=3	N=3	N=3	N=9	N=18	N=2024
totaal	N=56	N=34	N=29	N=67	N=186	N=9127



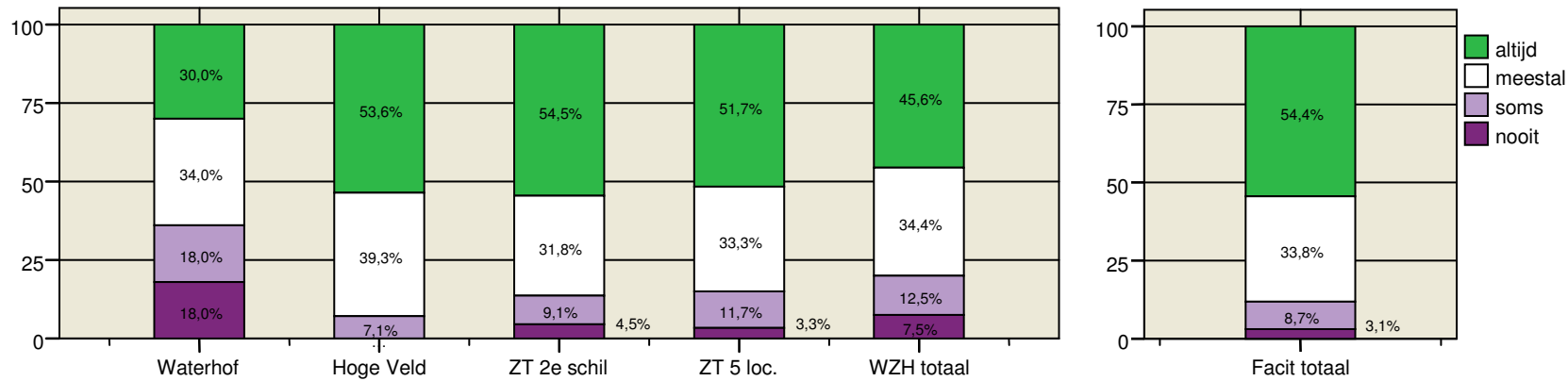
58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=57	N=33	N=28	N=62	N=180	N=8830
totaal	N=57	N=33	N=28	N=62	N=180	N=8830



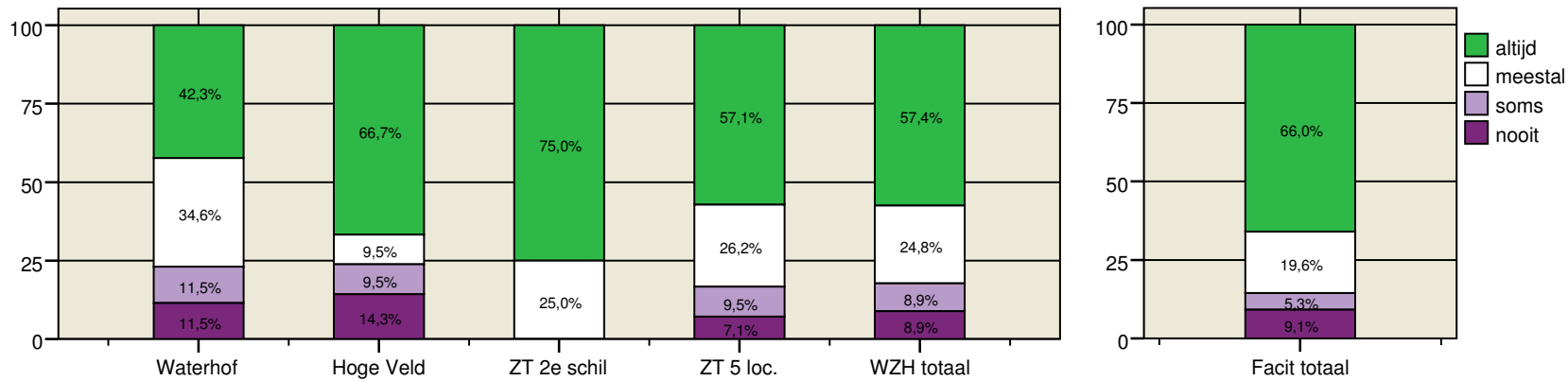
59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=28	N=22	N=60	N=160	N=7548
nvt/niet nodig	N=5	N=6	N=6	N=8	N=25	N=1537
totaal	N=55	N=34	N=28	N=68	N=185	N=9085



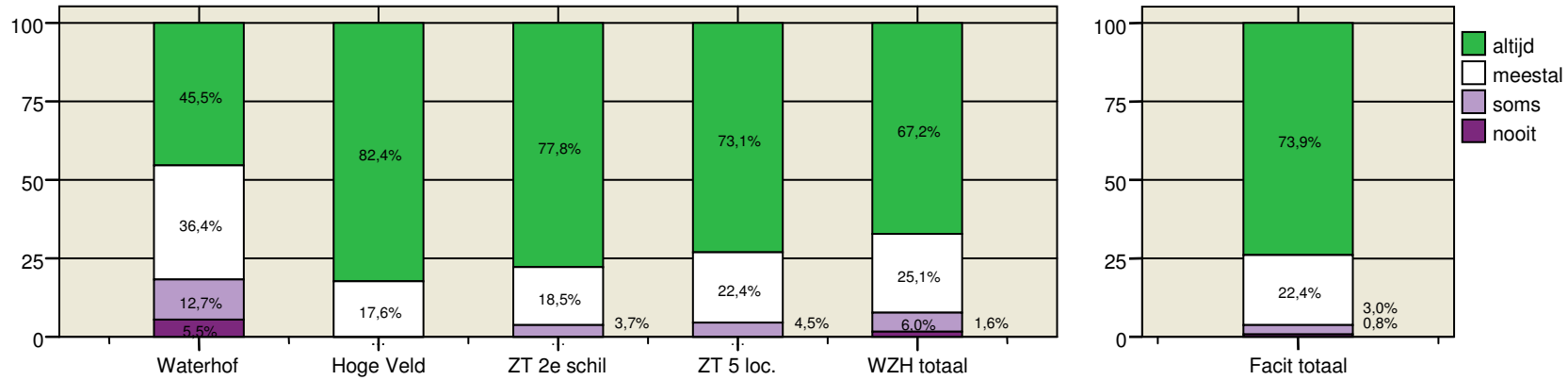
60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=21	N=12	N=42	N=101	N=4664
nvt/niet nodig	N=32	N=11	N=16	N=26	N=85	N=4426
totaal	N=58	N=32	N=28	N=68	N=186	N=9090



61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=55	N=34	N=27	N=67	N=183	N=8760
totaal	N=55	N=34	N=27	N=67	N=183	N=8760



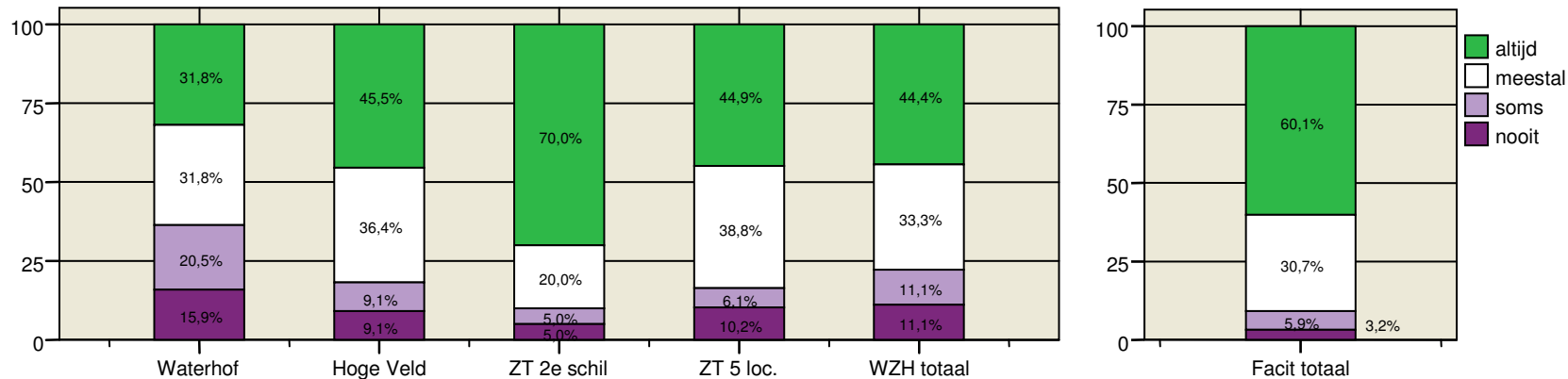
Uw veiligheid

(Thema 8 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over de manier waarop de zorgverleners bijdragen aan **uw veiligheid**.

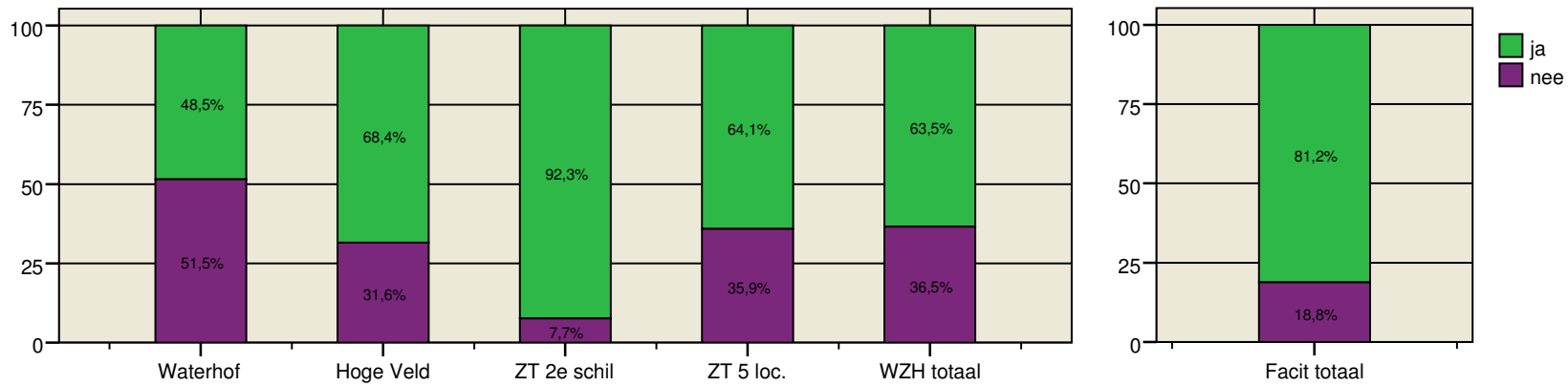
62. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=44	N=22	N=20	N=49	N=135	N=6569
nvt/niet nodig	N=14	N=13	N=9	N=18	N=54	N=2523
totaal	N=58	N=35	N=29	N=67	N=189	N=9092



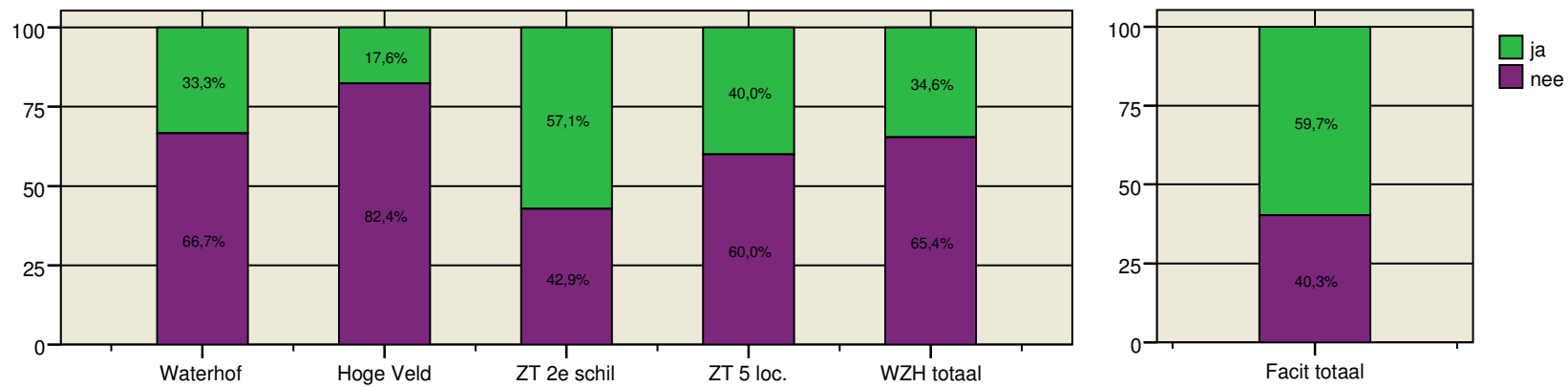
63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=33	N=19	N=13	N=39	N=104	N=4714
nvt/niet nodig	N=23	N=15	N=16	N=29	N=83	N=4416
totaal	N=56	N=34	N=29	N=68	N=187	N=9130



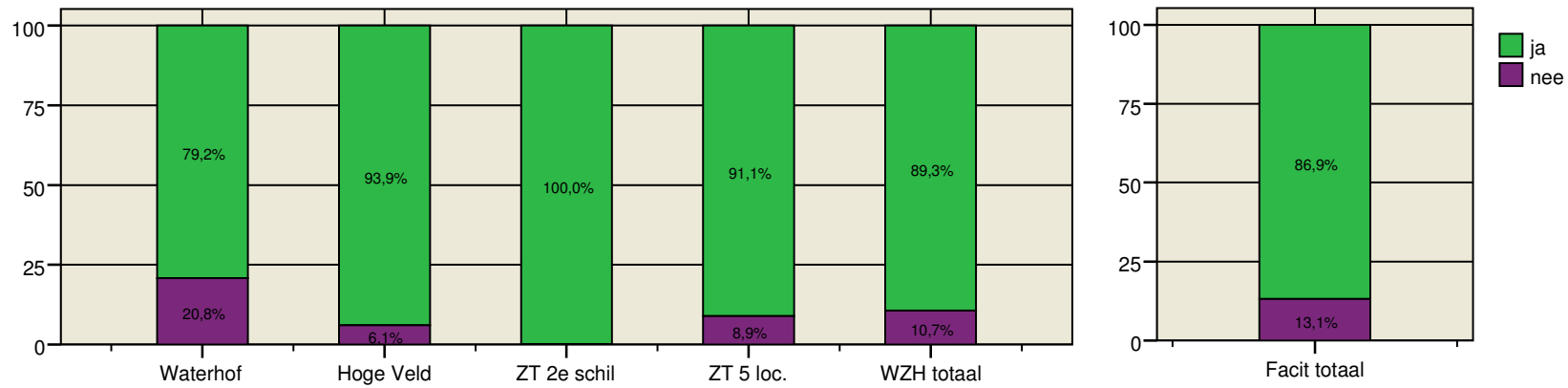
64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=27	N=17	N=7	N=30	N=81	N=3501
nvt/niet nodig	N=31	N=16	N=22	N=39	N=108	N=5615
totaal	N=58	N=33	N=29	N=69	N=189	N=9116



65. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=33	N=22	N=56	N=159	N=7219
nvt/niet nodig	N=9	N=1	N=7	N=11	N=28	N=1965
totaal	N=57	N=34	N=29	N=67	N=187	N=9184



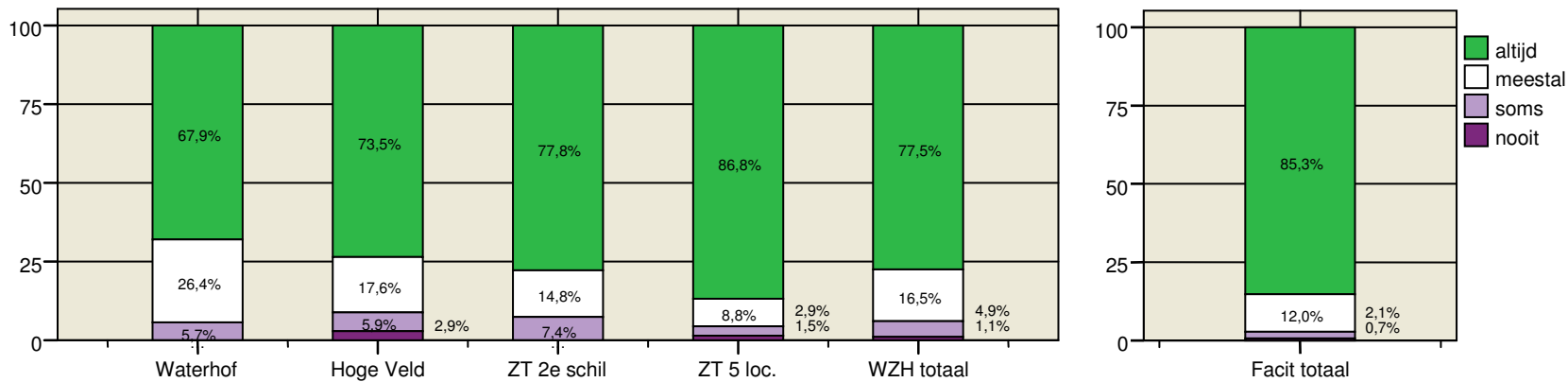
Uw privacy

(Thema 5 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over hoe u zich voelt in uw woning.

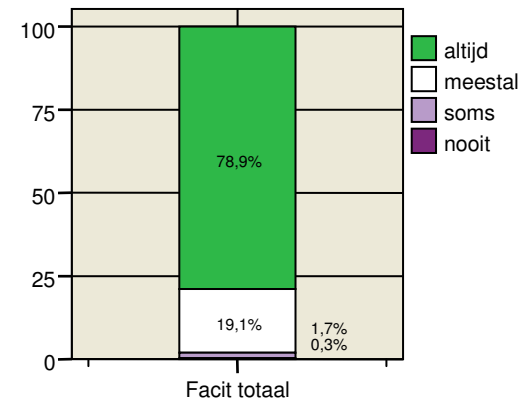
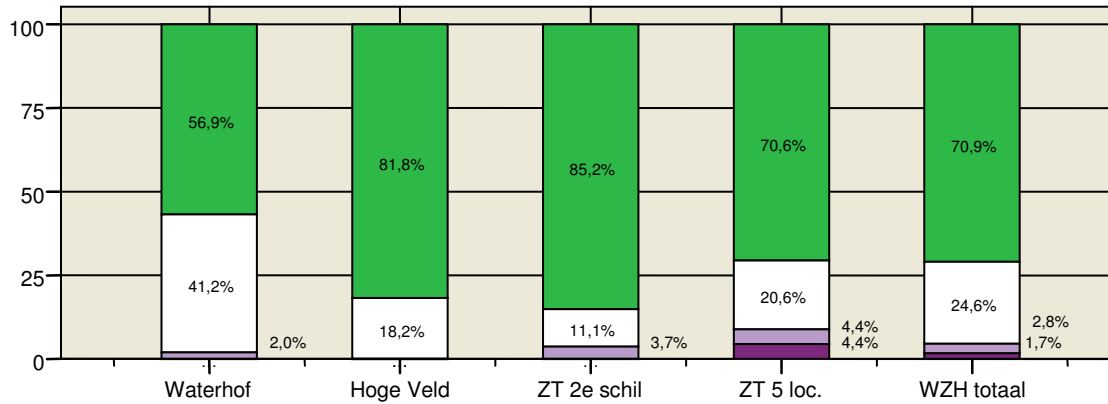
66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=53	N=34	N=27	N=68	N=182	N=9351
totaal	N=53	N=34	N=27	N=68	N=182	N=9351



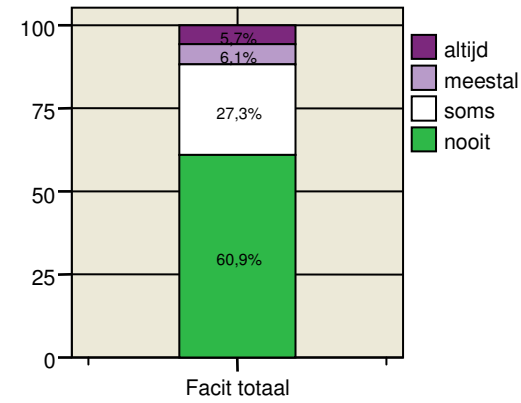
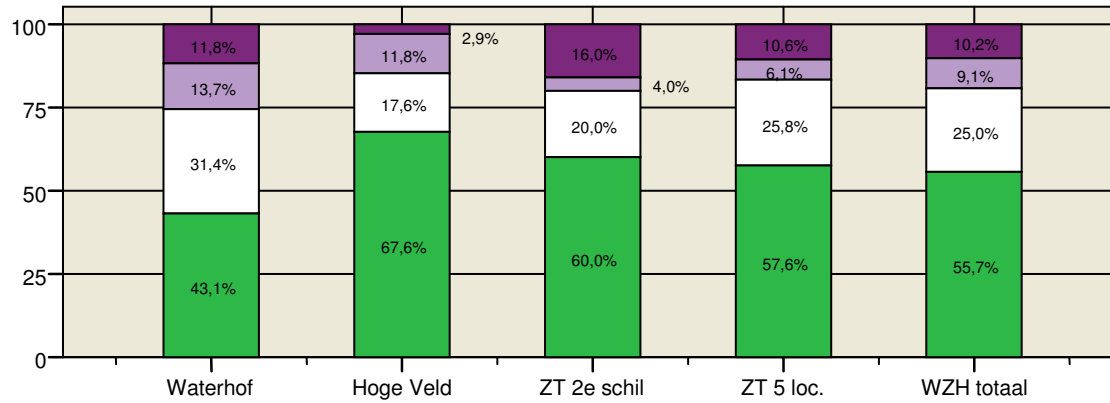
67. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=33	N=27	N=68	N=179	N=9320
totaal	N=51	N=33	N=27	N=68	N=179	N=9320



68. Is de thuiszorg voor u een inbreuk op uw dagelijks leven?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=34	N=25	N=66	N=176	N=9130
totaal	N=51	N=34	N=25	N=66	N=176	N=9130



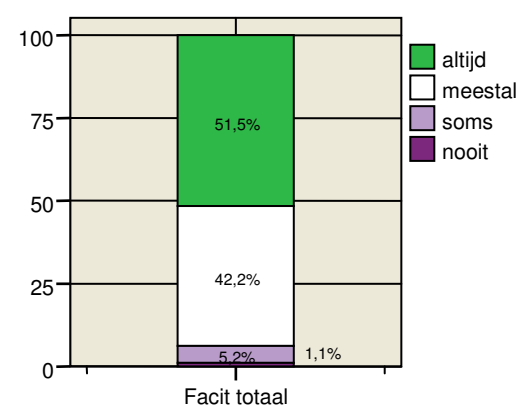
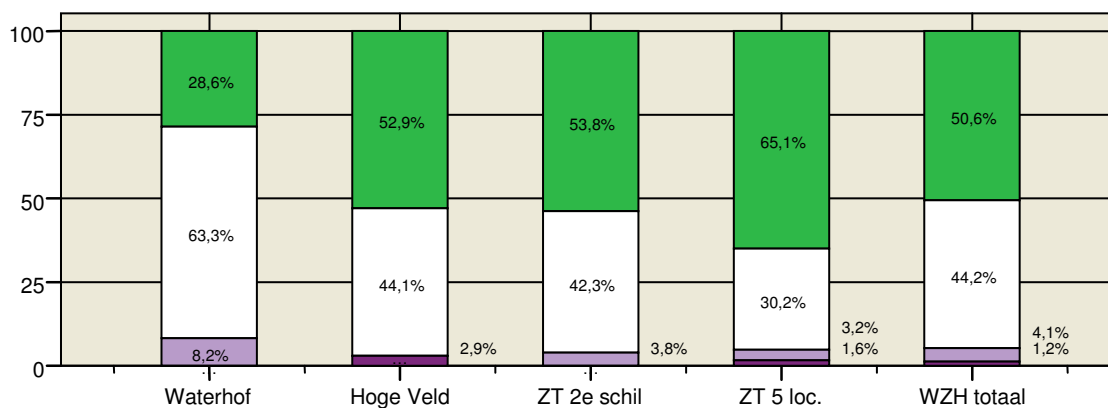
Uw zelfstandigheid en activiteiten

(Thema 6 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw **zelfstandigheid** en uw **dagelijkse bezigheden**.

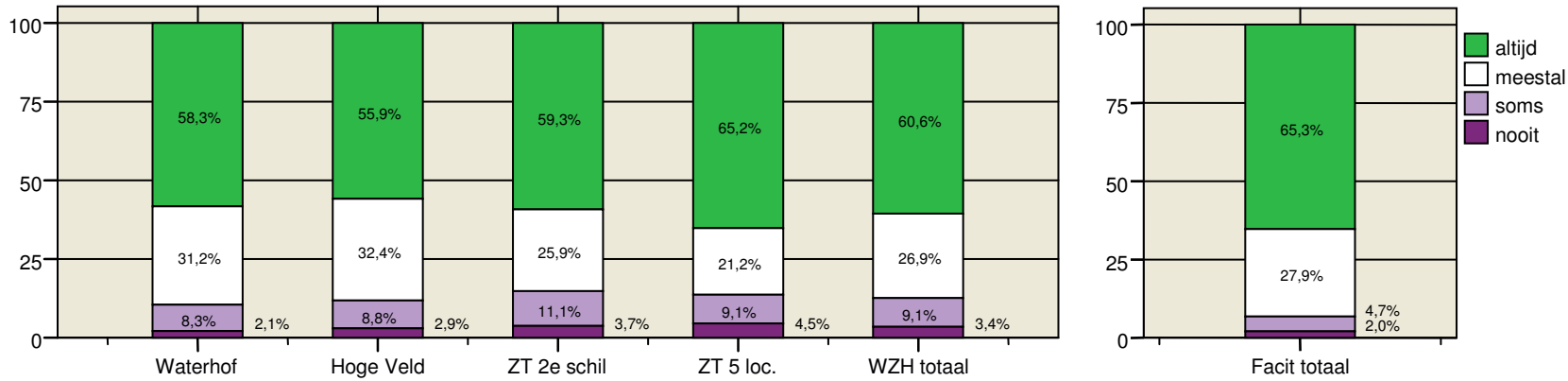
69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=49	N=34	N=26	N=63	N=172	N=9119
totaal	N=49	N=34	N=26	N=63	N=172	N=9119



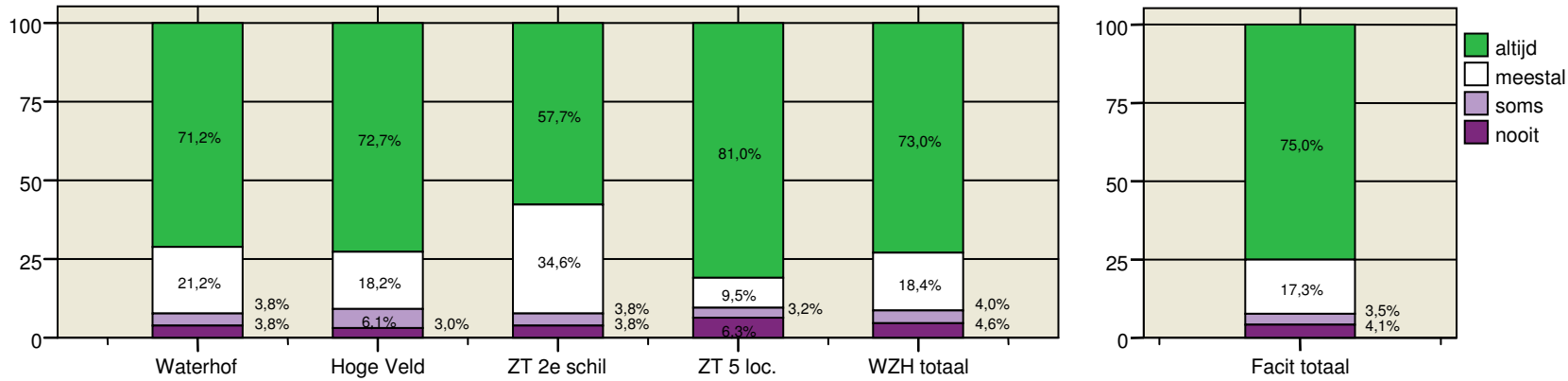
70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=48	N=34	N=27	N=66	N=175	N=9163
totaal	N=48	N=34	N=27	N=66	N=175	N=9163



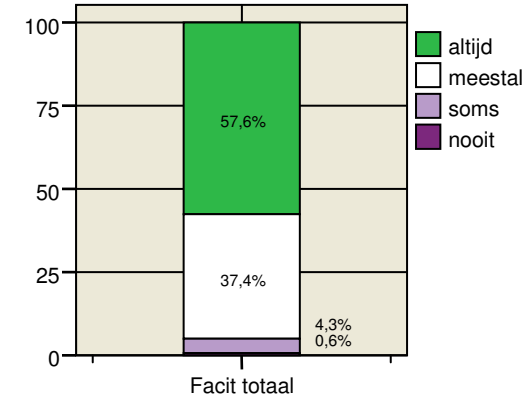
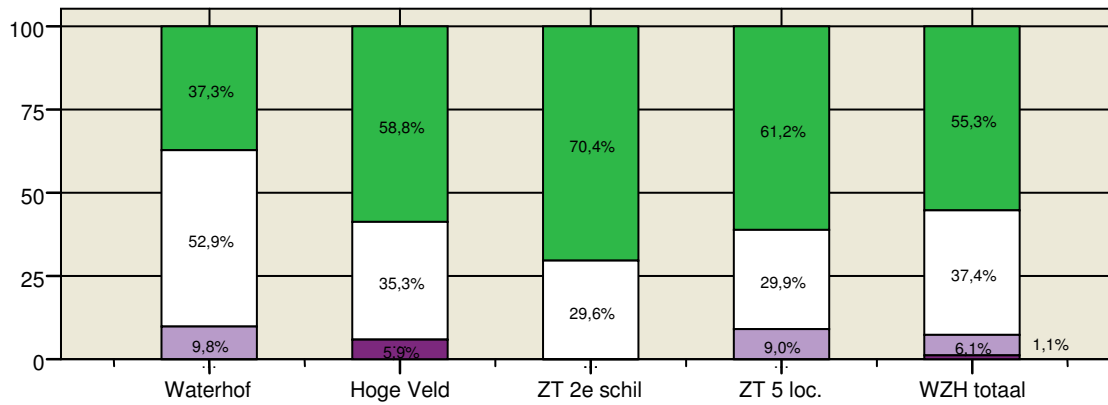
71. Kunt u opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=33	N=26	N=63	N=174	N=9174
totaal	N=52	N=33	N=26	N=63	N=174	N=9174



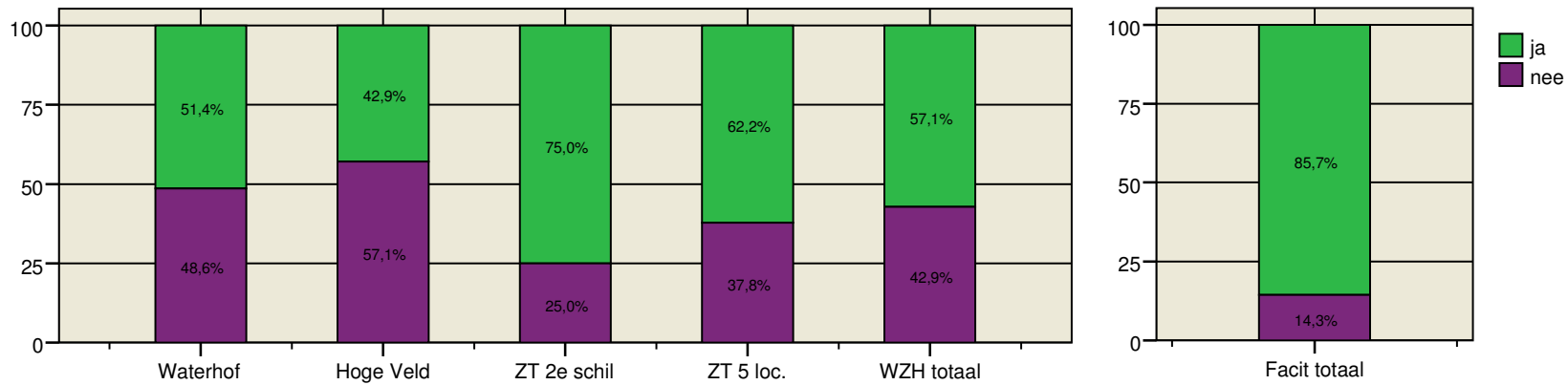
72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=34	N=27	N=67	N=179	N=9152
totaal	N=51	N=34	N=27	N=67	N=179	N=9152



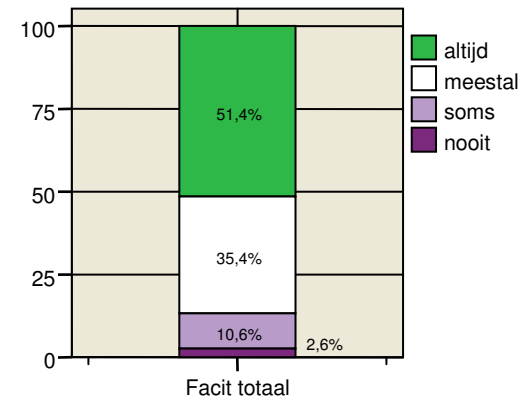
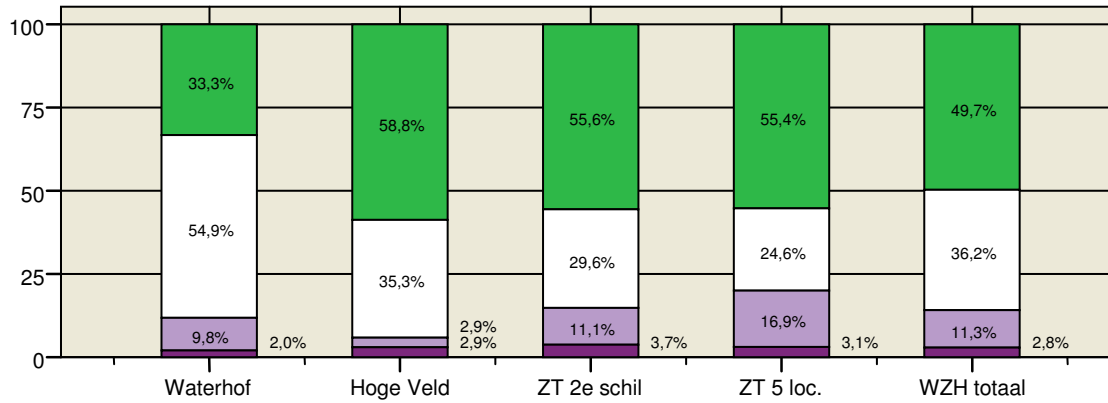
73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=37	N=21	N=16	N=45	N=119	N=6349
nvt	N=15	N=12	N=11	N=22	N=60	N=2750
totaal	N=52	N=33	N=27	N=67	N=179	N=9099



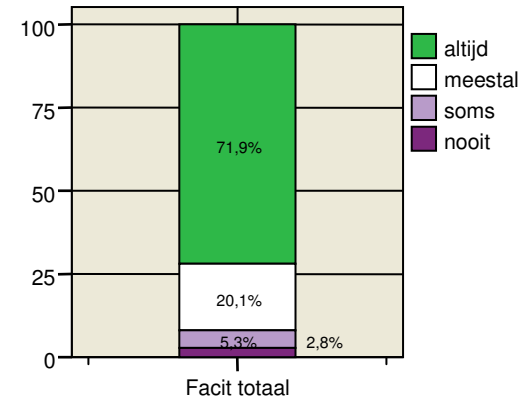
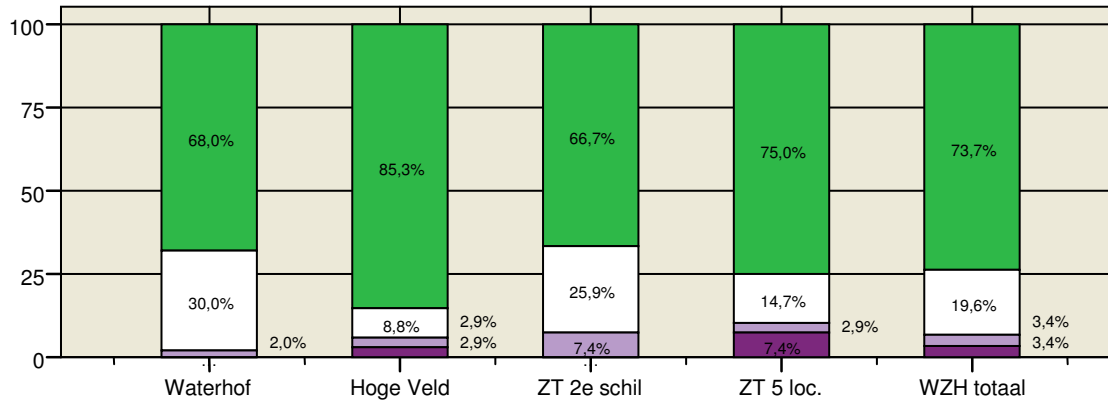
74. Kunt u de dingen doen die ú belangrijk vindt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=34	N=27	N=65	N=177	N=9087
totaal	N=51	N=34	N=27	N=65	N=177	N=9087



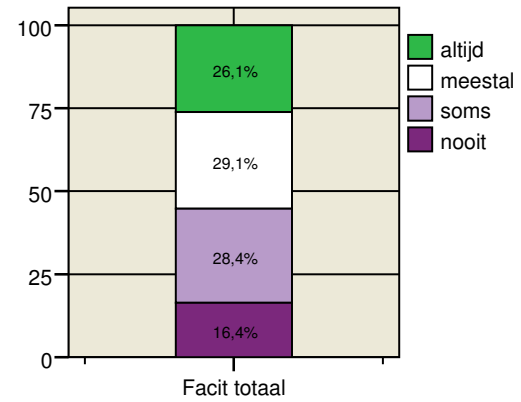
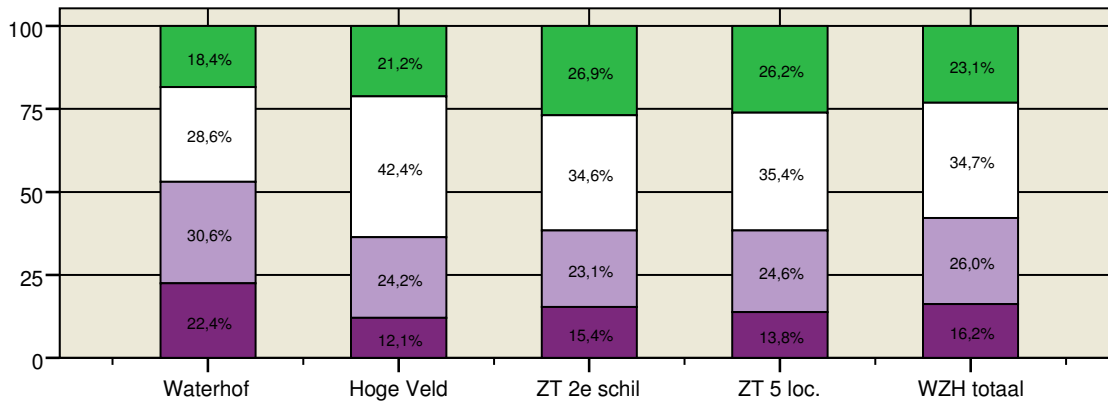
75. Kunt u komen waar u wilt in huis?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=50	N=34	N=27	N=68	N=179	N=9163
totaal	N=50	N=34	N=27	N=68	N=179	N=9163



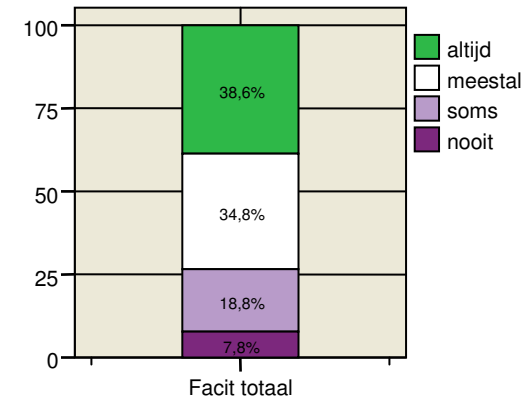
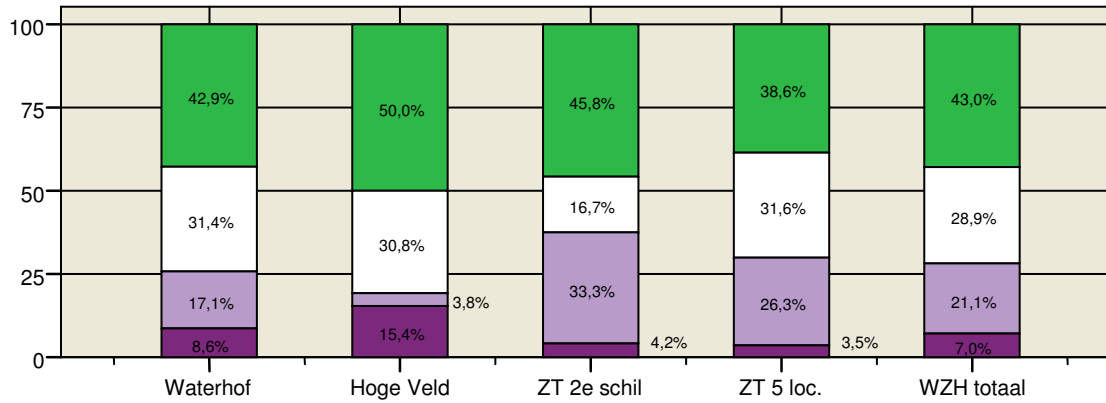
76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=49	N=33	N=26	N=65	N=173	N=9030
totaal	N=49	N=33	N=26	N=65	N=173	N=9030



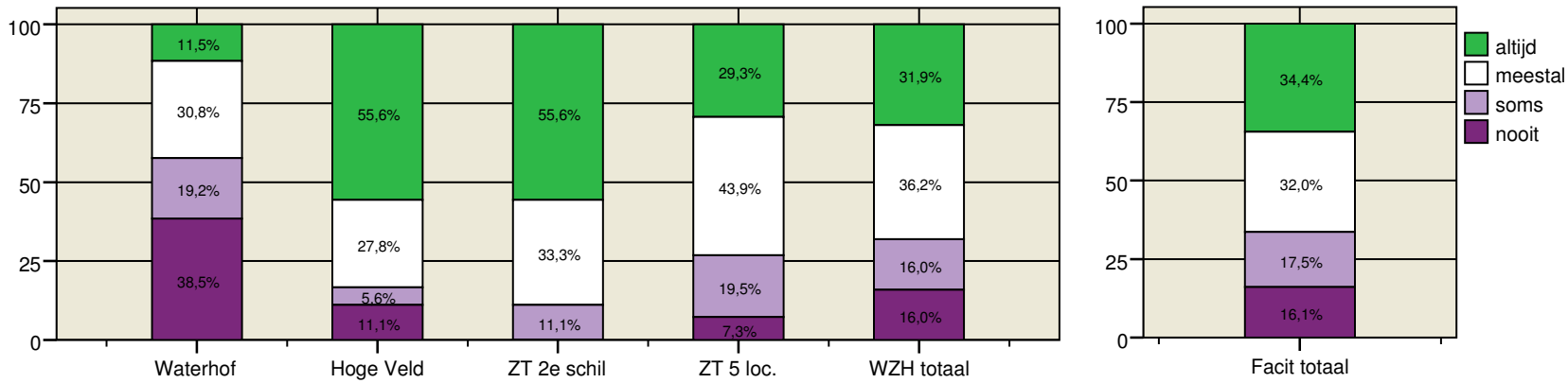
77. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=35	N=26	N=24	N=57	N=142	N=7038
nvt/niet nodig	N=14	N=8	N=3	N=9	N=34	N=2086
totaal	N=49	N=34	N=27	N=66	N=176	N=9124



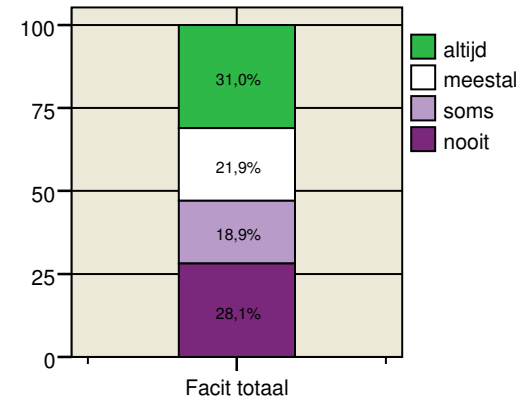
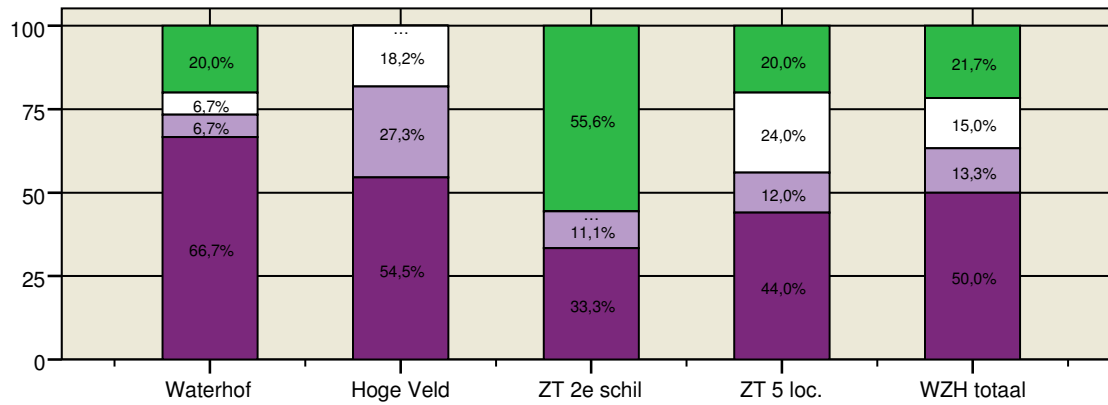
78. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=26	N=18	N=9	N=41	N=94	N=3959
nvt/niet nodig	N=26	N=16	N=18	N=21	N=81	N=5142
totaal	N=52	N=34	N=27	N=62	N=175	N=9101



79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=15	N=11	N=9	N=25	N=60	N=3176
nvt/niet nodig	N=35	N=23	N=16	N=40	N=114	N=5939
totaal	N=50	N=34	N=25	N=65	N=174	N=9115



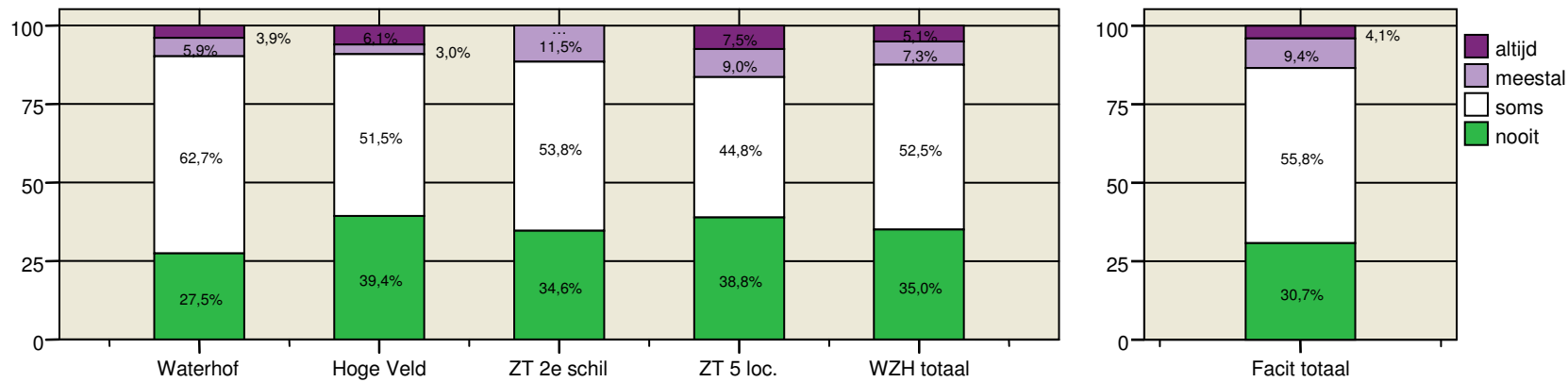
Hoe gaat het verder met u?

(Thema 7 van het toetsingskader V&V)

De volgende vragen gaan over uw geestelijk welzijn en de ondersteuning die u hiervoor ontving in de afgelopen 12 maanden.

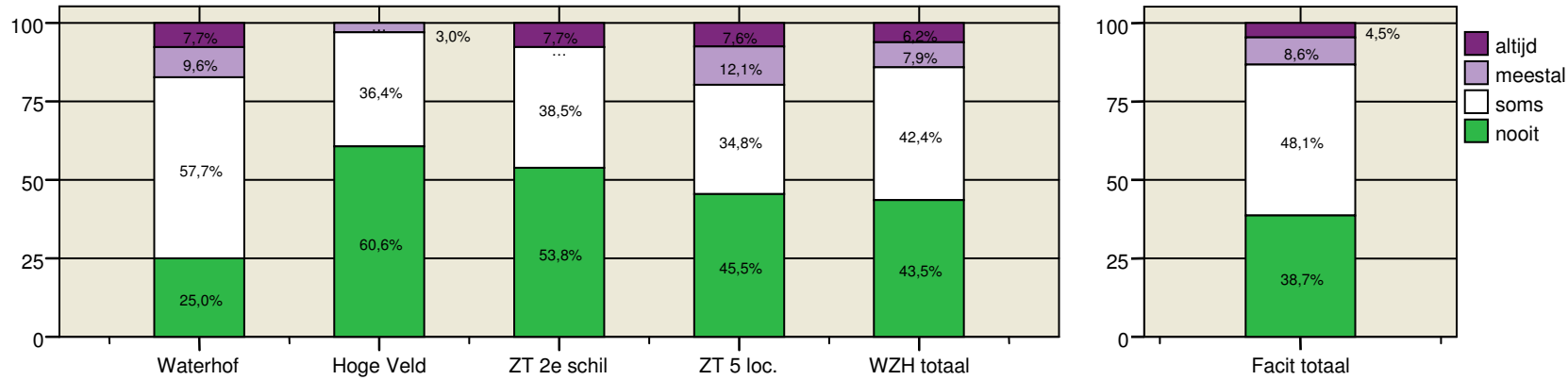
80. Bent u ongerust?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=51	N=33	N=26	N=67	N=177	N=9110
totaal	N=51	N=33	N=26	N=67	N=177	N=9110



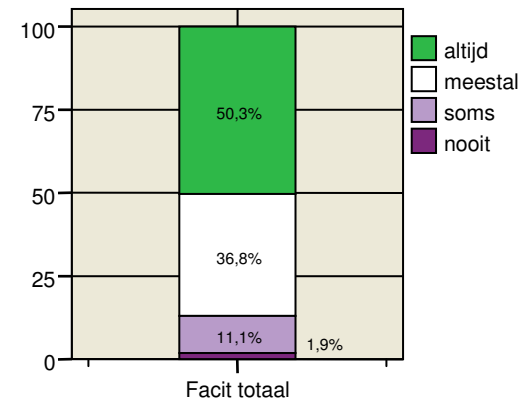
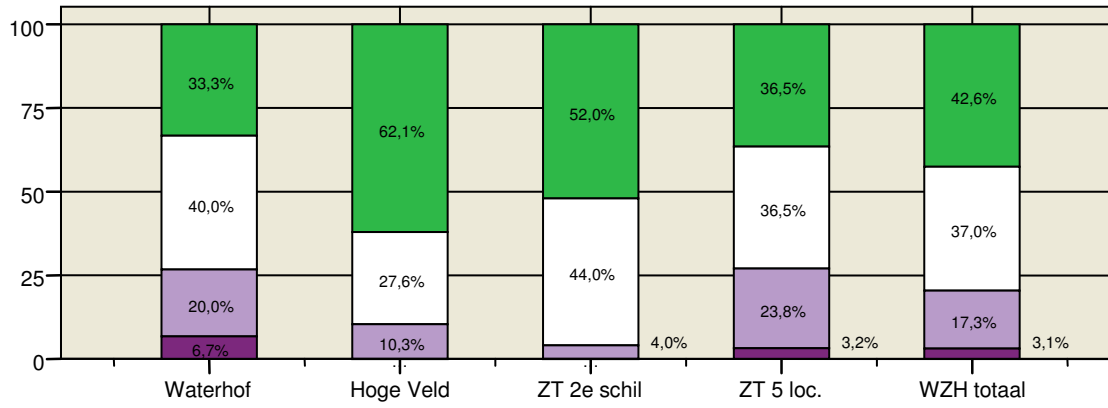
81. Voelt u zich eenzaam?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=52	N=33	N=26	N=66	N=177	N=9139
totaal	N=52	N=33	N=26	N=66	N=177	N=9139



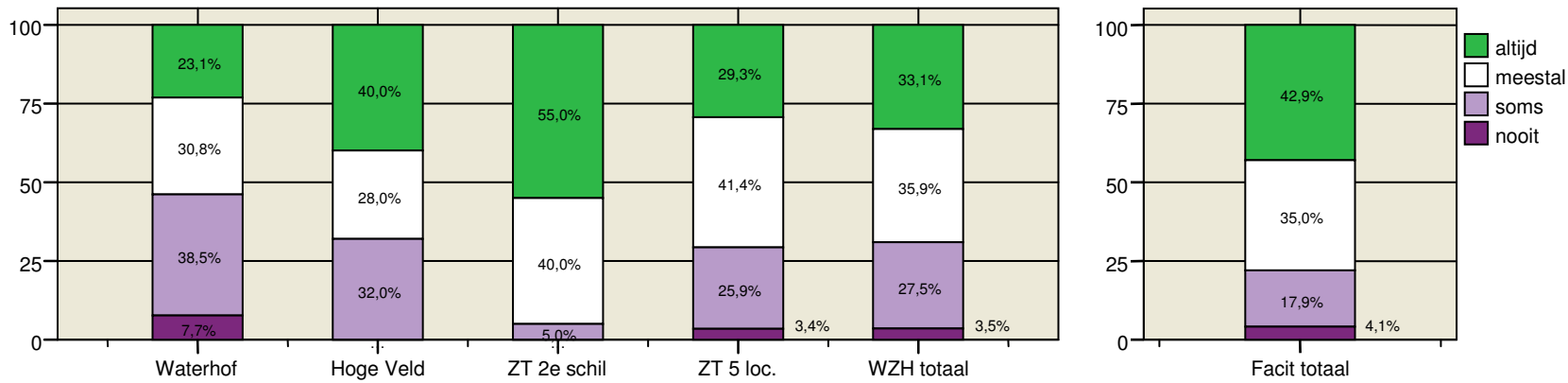
82. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=45	N=29	N=25	N=63	N=162	N=8256
nvt/niet nodig	N=6	N=4	N=1	N=2	N=13	N=941
totaal	N=51	N=33	N=26	N=65	N=175	N=9197



83. Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?

	Waterhof	Hoge Veld	ZT 2e schil	ZT 5 loc.	WZH totaal	Facit totaal
in de grafiek	N=39	N=25	N=20	N=58	N=142	N=7025
nvt/niet nodig	N=10	N=9	N=7	N=8	N=34	N=2119
totaal	N=49	N=34	N=27	N=66	N=176	N=9144



Uw beoordeling van de thuiszorg

We willen weten wat u van deze zorginstelling en de zorgverleners vindt.

84. Welk cijfer geeft u de zorginstelling? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
4	3	5,1	0	,0	0	,0	0	,0	3	1,5
5	3	5,1	1	2,8	1	3,4	3	4,2	8	4,1
6	7	11,9	1	2,8	1	3,4	9	12,7	18	9,2
7	17	28,8	8	22,2	4	13,8	14	19,7	43	22,1
8	13	22,0	16	44,4	11	37,9	25	35,2	65	33,3
9	3	5,1	5	13,9	2	6,9	6	8,5	16	8,2
10	4	6,8	2	5,6	8	27,6	8	11,3	22	11,3
niet ingevuld	9	15,3	3	8,3	2	6,9	6	8,5	20	10,3
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100
Gemiddeld	7,2		7,9		8,3		7,7		7,7	

85. Welk cijfer geeft u de zorgverleners? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
1	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
2	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
3	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0	0	,0
4	1	1,7	0	,0	0	,0	1	1,4	2	1,0
5	5	8,5	2	5,6	0	,0	0	,0	7	3,6
6	1	1,7	0	,0	2	6,9	4	5,6	7	3,6
7	13	22,0	5	13,9	1	3,4	15	21,1	34	17,4
8	16	27,1	16	44,4	10	34,5	16	22,5	58	29,7
9	7	11,9	7	19,4	5	17,2	17	23,9	36	18,5
10	6	10,2	3	8,3	8	27,6	10	14,1	27	13,8
niet ingevuld	10	16,9	3	8,3	3	10,3	8	11,3	24	12,3
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100
Gemiddeld	7,7		8,1		8,6		8,2		8,1	

Over uzelf

Tot slot nog een aantal vragen over **uzelf**.

86. Bent u een vrouw of een man?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
vrouw	43	72,9	25	69,4	20	69,0	62	87,3	150	76,9
man	16	27,1	11	30,6	9	31,0	9	12,7	45	23,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

87. Leeftijd in klassen

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
jonger dan 70 jaar	2	3,4	4	11,1	7	24,1	5	7,0	18	9,2
van 70 - 74 jaar	8	13,6	2	5,6	0	,0	5	7,0	15	7,7
van 75 - 79 jaar	4	6,8	7	19,4	2	6,9	6	8,5	19	9,7
van 80 - 84 jaar	20	33,9	11	30,6	11	37,9	19	26,8	61	31,3
van 85 - 89 jaar	12	20,3	11	30,6	8	27,6	23	32,4	54	27,7
ouder dan 90 jaar	13	22,0	1	2,8	1	3,4	13	18,3	28	14,4
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

88. Wat is uw woonsituatie?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
ik woon alleen	51	86,4	21	58,3	19	65,5	56	78,9	147	75,4
ik woon samen met 1 of meer personen	8	13,6	14	38,9	10	34,5	13	18,3	45	23,1
niet ingevuld	0	,0	1	2,8	0	,0	2	2,8	3	1,5
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

89. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen opleiding	3	5,1	1	2,8	0	,0	8	11,3	12	6,2
lager onderwijs	18	30,5	8	22,2	6	20,7	14	19,7	46	23,6
lager of voorbereidend beroepsonderwijs	11	18,6	8	22,2	5	17,2	12	16,9	36	18,5
middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	13	22,0	13	36,1	9	31,0	20	28,2	55	28,2
middelbaar beroepsonderwijs en beroepsbegeleidend onderwijs	6	10,2	2	5,6	1	3,4	2	2,8	11	5,6
hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	2	3,4	2	5,6	3	10,3	4	5,6	11	5,6
hoger beroepsonderwijs	2	3,4	1	2,8	1	3,4	9	12,7	13	6,7
wetenschappelijk onderwijs	0	,0	0	,0	2	6,9	1	1,4	3	1,5
anders	0	,0	0	,0	1	3,4	0	,0	1	,5
niet ingevuld	4	6,8	1	2,8	1	3,4	1	1,4	7	3,6
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

90. Hoe zou u over het algemeen uw gezondheid noemen?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
uitstekend	1	1,7	0	,0	0	,0	4	5,6	5	2,6
zeer goed	2	3,4	1	2,8	0	,0	2	2,8	5	2,6
goed	18	30,5	9	25,0	9	31,0	23	32,4	59	30,3
matig	32	54,2	22	61,1	17	58,6	36	50,7	107	54,9
slecht	5	8,5	0	,0	1	3,4	5	7,0	11	5,6
niet ingevuld	1	1,7	4	11,1	2	6,9	1	1,4	8	4,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

91. Wat is het geboorteland van uzelf?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	54	91,5	31	86,1	25	86,2	45	63,4	155	79,5
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	4	6,8	1	2,8	3	10,3	13	18,3	21	10,8
Suriname	1	1,7	0	,0	1	3,4	7	9,9	9	4,6
Nederlandse Antillen	0	,0	1	2,8	0	,0	0	,0	1	,5
Anders, namelijk:										
• België										
• Egypte										
• Hongarije	0	,0	0	,0	0	,0	5	7,0	5	2,6
• Rusland										
• Spanje										
niet ingevuld	0	,0	3	8,3	0	,0	1	1,4	4	2,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

92. Wat is het geboorteland van uw vader?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	56	94,9	31	86,1	25	86,2	48	67,6	160	82,1
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	1	1,7	1	2,8	3	10,3	9	12,7	14	7,2
Suriname	0	,0	0	,0	1	3,4	6	8,5	7	3,6
Anders, namelijk:										
• België										
• Griekenland										
• Hongarije										
• India										
• Onbekend										
• Rusland										
• Spanje										
niet ingevuld	2	3,4	3	8,3	0	,0	1	1,4	6	3,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

93. Wat is het geboorteland van uw moeder?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Nederland	52	88,1	31	86,1	25	86,2	46	64,8	154	79,0
Indonesië/voormalig Nederlands-Indië	3	5,1	2	5,6	3	10,3	12	16,9	20	10,3
Suriname	0	,0	0	,0	1	3,4	6	8,5	7	3,6
Duitsland	2	3,4	0	,0	0	,0	0	,0	2	1,0
Anders, namelijk:										
• België										
• Hongarije										
• India										
• Rusland										
• Spanje	0	,0	0	,0	0	,0	6	8,5	6	3,1
niet ingevuld	2	3,4	3	8,3	0	,0	1	1,4	6	3,1
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

94. Heeft iemand u geholpen bij het invullen van deze vragenlijst?

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
ja	30	50,8	17	47,2	15	51,7	45	63,4	107	54,9
nee	27	45,8	17	47,2	13	44,8	24	33,8	81	41,5
niet ingevuld	2	3,4	2	5,6	1	3,4	2	2,8	7	3,6
totaal	59	100	36	100	29	100	71	100	195	100

95. Door wie bent u geholpen bij het invullen van de vragenlijst? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
door mijn familie-/gezinslid	20	69,0	14	87,5	5	33,3	30	66,7	69	65,7
door mijn partner	5	17,2	1	6,3	5	33,3	4	8,9	15	14,3
door mijn zorgverlener	0	,0	1	6,3	1	6,7	1	2,2	3	2,9
door een andere hulpverlener	4	13,8	0	,0	4	26,7	1	2,2	9	8,6
door iemand anders	0	,0	0	,0	1	6,7	9	20,0	10	9,5

96. Hoe heeft die persoon u geholpen? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Waterhof		Hoge Veld		ZT 2e schil		ZT 5 loc.		WZH totaal	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
heeft de vragen voorgelezen	18	62,1	10	62,5	10	66,7	31	68,9	69	65,7
heeft mijn antwoorden aangekruist	15	51,7	10	62,5	12	80,0	28	62,2	65	61,9
heeft de vragen voor me beantwoord	9	31,0	3	18,8	5	33,3	7	15,6	24	22,9
heeft de vragen in mijn taal vertaald	0	,0	1	6,3	1	6,7	1	2,2	3	2,9
heeft op een andere manier geholpen	0	,0	1	6,3	0	,0	4	8,9	5	4,8

Open vraag

Wat zou u willen veranderen aan de zorg die u nu thuis krijgt?

Wat kan beter, zijn er dingen die u mist, wat kan de zorginstelling veranderen, of moeten de medewerkers anders werken?

Deze vraag leidde tot de volgende antwoorden:

- Niets, de zorg is perfect.
- Niets.
- Over het algemeen is de cliënt zeer tevreden over de zorg. Er is wel eens een medewerker die wat minder geduld heeft, maar over het algemeen zijn het vriendelijke en toegewijde mensen!
- Voorlopig heeft de cliënt voldoende aan hulp bij wassen en aankleden, en steunkousen aan- en uittrekken. De cliënt is zeer tevreden over de medewerkers.
- Deze enquête wordt uitsluitend positief beantwoord door de partner van cliënt (dus: twee keer lof voor de zorginstelling en zorgverleners).
- Het is goed zoals het gaat. Veranderingen zijn goed bespreekbaar.
- Het moeilijke van deze lijst is, dat u bij uw vragen verpleegkundige en huishoudelijke hulp niet duidelijk splitst. Verpleegkundige hulp is prima; huishoudelijke hulp erg verschillend, vooral bij vervangers. Momenteel vrij goed.
- Over de zorginstelling en zorgverleners is de cliënt dik tevreden. Alleen de schoonmaakster, daar is de cliënt niet tevreden over. Komt te vroeg, gaat eerder weg, en doet haar werk niet goed. Van omwonenden weet de cliënt dat er meerderen zijn die er zo over denken, waar zij ook schoonmaakt.
- Niet alles zo gehaast schoonmaken in de toegewezen twee schamele uurtjes.
- De cliënt wil zelf kiezen op welke tijd de thuiszorg aan huis komt. Verzorgende komen vaak te vroeg en niet op tijd. Het lukt zelden om begeleiding te krijgen, bijvoorbeeld naar artsen en specialisten.
- De cliënt wist niet dat er betaald moest worden voor het kijken naar de douche. Vaak was de cliënt al klaar, voor ze kwamen.
- Beter eten en meer gevarieerd verantwoord voor ouderen (vitamines en dergelijke).
- Betere afspraken en vaste tijden in zorg verstrekking. Betere controle op medicijngebruik en voeding.
- De zorginstelling zou kunnen beginnen met het beter luisteren naar wat de bewoner te melden heeft. Bijvoorbeeld over het eten. Tevens zou het zeer prettig zijn als de hulp in de huishouding meer tijd krijgt om die periodieke schoonmaakwerkzaamheden te verrichten die echt nodig zijn (ramen zemen, bed verschonen, was ophangen, grote beurt toilet en douche, kleine boodschapjes doen, enzovoorts). Gezien er in de instelling zeer veel gebruik gemaakt wordt met betrekking tot sociaal contact in de lounge, zou het zeer welkom zijn dat de bewoner bepaalt wat hij kan nuttigen (eten, drinken). Als laatste punt zou de cliënt willen opperen dat de instelling zich meer zou kunnen inzetten met betrekking tot gesubsidieerde activiteiten met betrekking tot uitgaan en inpanidige activiteiten. Gezien de AOW-uitkeringen is dit niet meer op te brengen. Hulp hierin is noodzakelijk.
- Door het dragen van een naamplaatje kunnen de cliënten de namen van de verzorgenden beter onthouden.

Bijlage: registratieformulieren steekproeftrekking en dataverzameling

Bijlage 2c

Registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling voor raadpleging van vertegenwoordigers van psychogeriatrische bewoners

1) Omschrijving organisatorische eenheid

(gebruik voor iedere eenheid een apart registratieformulier)

Code organisatorische eenheid: 16971

Naam locatie: WZH, Hoge Veld

Soort eenheid:

- verpleeghuis: BOPZ-afdeling
- verzorgingshuis: PG-unit of BOPZ-afdeling
- verzorgingshuis: algemene afdeling
- kleinschalige woonvorm
- anders, namelijk

2) Kenmerken van totale PG-bewonerspopulatie van deze organisatorische eenheid

Totaal aantal bewoners dat op deze locatie/BOPZ-afdeling verblijft *(dus NIET dagbehandeling):*

65 personen

Redenen voor exclusie *(vermeld aantal personen, ingedeeld naar voornaamste reden van uitsluiting):*

- 9 geen naaste of familielid als vertegenwoordiger (alleen wettelijk vertegenwoordiger)
- 1 verblijf/ woontuur minder dan 1 maand
kortdurend verblijf: probeerverblijf, respijtzorg of intervalopname
terminale zorg en/of verblijf op palliatieve zorgunit
- 3 andere zwaarwegende redenen (geef hieronder een korte omschrijving)
2x familie is ernstig ziek, 1x zus zit in klooster en nooit in Hoge Veld geweest

Totaal aantal vertegenwoordigers van bewoners dat niet benaderd kan worden:

13 personen niet geschikt voor benadering

3) Kenmerken van bewoners waarvan de vertegenwoordigers benaderd kunnen worden

Dit betreft het actuele bestand waaruit de steekproef wordt getrokken.

Aantal personen in dit bestand (dat na exclusie overblijft):	52	personen
Gemiddelde leeftijd van de <u>bewoners</u> in dit bestand:	84,9	jaar
Geslacht van de <u>bewoners</u> in dit bestand:	12	mannen
	40	vrouwen

4) Kenmerken van de selectielijst van bewoners en hun vertegenwoordigers

Dit betreft de lijst met de vertegenwoordigers die schriftelijk zullen worden benaderd.

Aantal personen op deze <u>selectielijst</u>:	52	personen
Gemiddelde leeftijd van de bewoners op deze <u>selectielijst</u>:	84,9	jaar
Geslacht van de bewoners op deze <u>selectielijst</u>:	40	vrouwen

5) Dataverzameling: verzendingen vragenlijsten en herinneringen

Kruis aan welke verzendingen hebben plaatsgevonden, en in welke week (vermeld weeknummer):

- in week 41 1^e verzending (vragenlijst met begeleidende brief en antwoordenvelop)
- in week 42 2^e verzending (herinnering in de vorm van een bedankkaartje)
- in week 45 3^e verzending (herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop)
- in week 47 4^e verzending (herinneringsbrief)

6) Respons

Noteer per organisatorische eenheid het volgende ter bepaling van de respons:

Totaal aantal verstuurd vragenlijsten (eerste zending):	52	(A)
Totaal aantal onbestelbaar retour (foutief adres, verhuisd of overleden):	0	(B)
Totaal aantal 'niet van toepassing' (antwoord op vraag 1='nee'):	1	(C)
Netto verstuurd (A-B-C):	51	(D)
Totaal aantal teruggestuurde en <u>ingevulde</u> vragenlijsten:	38	(E)

Bruto respons % = [bruto respons (E) / netto verstuurd (D)] x 100% = 74,5 %

Bijlage 3c

Registratieformulier steekproeftrekking en dataverzameling voor cliëntenraadpleging Zorg thuis

1) Omschrijving organisatorische eenheid

(gebruik voor iedere eenheid een apart registratieformulier)

Code organisatorische eenheid: 16971

Naam organisatie: Hoge Veld

Soort organisatie:

- thuiszorgorganisatie
- verzorgingshuis
- verpleeghuis
- anders, namelijk

2) Kenmerken van totale cliëntenpopulatie van deze organisatie/eenheid

Totaal aantal cliënten dat persoonlijke verzorging (PV) en/of verpleegkundige zorg (VP) krijgt: *(NIET cliënten met enkelvoudige huishoudelijke verzorging of enkelvoudige begeleiding)*

74 personen

Redenen voor exclusie *(vermeld aantal personen, ingedeeld naar voornaamste reden van uitsluiting):*

minder dan 6 maanden zorg van deze organisatie

jonger dan 18 jaar

andere zwaarwegende redenen (geef hieronder een korte omschrijving)

Totaal aantal cliënten dat NIET benaderd kan worden:

0 personen niet geschikt voor benadering

3) Kenmerken van cliënten die in principe benaderd kunnen worden

Dit betreft het actuele bestand waaruit de steekproef wordt getrokken.

Aantal personen in dit bestand (dat na exclusie overblijft): 74 personen

Gemiddelde leeftijd van de cliënten in dit bestand: 81,3 jaar

Geslacht van de cliënten in dit bestand: 23 mannen

51 vrouwen

4) Kenmerken van de selectiebestand van cliënten

Dit betreft de lijst cliënten die een ervaringenvragenlijst ontvangen.

Aantal cliënten op deze selectielijst: 74 personen

Gemiddelde leeftijd van cliënten op deze selectielijst: 81,3 jaar

Geslacht van de cliënten op deze selectielijst: 23 mannen

51 vrouwen

5) Dataverzameling: verzendingen vragenlijsten en herinneringen

Kruis aan welke verzendingen hebben plaatsgevonden, en in welke week (*vermeld weeknummer*):

- in week 41 1^e verzending (vragenlijst met begeleidende brief en antwoordenvelop)
- in week 42 2^e verzending (herinnering in de vorm van een bedankkaartje)
- in week 45 3^e verzending (herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop)
- in week 47 4^e verzending (herinneringsbrief)

6) Respons

Noteer per organisatorische eenheid het volgende ter bepaling van de respons:

Totaal aantal verstuurd vragenlijsten (eerste zending):	74	(A)
Totaal aantal onbestelbaar retour (foutief adres, verhuisd of overleden):	0	(B)
Totaal aantal 'niet van toepassing' (antwoord op vraag 1='nee'):	2	(C)
Netto verstuurd (A-B-C):	72	(D)
Totaal aantal teruggestuurde en <u>ingevulde</u> vragenlijsten:	36	(E)

Bruto respons % = [bruto respons (E) / netto verstuurd (D)] x 100% = 50 %



Deel 2

Conclusies en aanbevelingen
cliëntenraadpleging met de CQ-index

WZH Hoge Veld

oktober – november 2009

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1 Conclusies raadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten.....	7
1.1 Respons.....	7
1.2 Conclusies	7
1.2.1 Lichamelijk welbevinden/gezondheid	7
1.2.2 Woon-/leefomstandigheden	9
1.2.3 Participatie	10
1.2.4 Mentaal welbevinden	10
1.2.5 Bejegening en informatie.....	10
1.3 Rapportcijfers naar de beleving van de contactpersonen van PG-cliënten	11
2 Conclusies raadpleging Zorg Thuis	13
2.1 Respons.....	13
2.2 Conclusies	13
2.2.1 Lichamelijke gezondheid.....	13
2.2.2 Woon-/leefomgeving	15
2.2.3 Sociale redzaamheid.....	15
2.2.4 Geestelijk welzijn	16
2.2.5 Bejegening en informatie.....	16
2.3 Rapportcijfers naar de beleving van de cliënten Zorg Thuis	17
3 Aanbevelingen vanuit PG-onderzoek	19
4 Aanbevelingen Zorg Thuis.....	21
5 Rapportcijfers per indicator.....	23
Bijlage 1: Cliëntgebonden indicatoren na schaalanalyses	27
Bijlage 2: Vragen CQ-index gerubriceerd naar indicator	29

Inleiding

Voor u ligt deel 2 van de rapportage over de uitkomsten van de cliëntenraadplegingen die in Hoge Veld met de CQ-index zijn gehouden. In dit deel zijn conclusies en aanbevelingen beschreven. De conclusies en aanbevelingen vallen niet onder de richtlijnen van de CQ-index en daarmee niet onder het accreditaat van het Centrum Klantervaring Zorg.

De cliëntenraadplegingen hebben plaatsgevonden middels schriftelijke vragenlijsten naar eerste contactpersonen van de PG-clieñten en schriftelijke vragenlijsten naar cliëñten Zorg Thuis.

In hoofdstuk 1 en 2 worden de conclusies uit de cliëñtenraadplegingen gepresenteerd. De conclusies worden naar de domeinen van de Normen voor Verantwoorde zorg weergegeven.

De aanbevelingen zijn te vinden in hoofdstuk 3 en 4. Omdat voor sommige verbeterpunten van het PG-onderzoek aanbevolen wordt deze in samenhang op te pakken, lopen de aanbevelingen hier over de verschillende domeinen heen.

Conform uw verzoek heeft Facit voor uw organisatie ook rapportcijfers berekend die per thema of per indicator aangeven hoe er op de verschillende thema's en Indicatoren van Verantwoorde zorg is gescoord. Deze rapportcijfers en de berekening hiervan zijn terug te vinden in hoofdstuk 5.

Als bijlagen bij deze rapportage treft u aan:

- een overzicht van de cliëñtgebonden indicatoren die na schaalanalyses meetellen voor de score op kiesbeter.nl,
- een overzicht waarin de vragen van de CQ-index gerubriceerd zijn naar indicator Verantwoorde zorg.

Facit, Velsen-Noord
Coby Dekker
februari 2010

1 Conclusies raadpleging onder contactpersonen van PG-cliënten

1.1 Respons

De respons voor de cliëntenraadpleging bedroeg voor de schriftelijke raadpleging van PG-contactpersonen 74,5%.

1.2 Conclusies

De conclusies worden in deze paragraaf per domein weergegeven. In bijlage 2 kunt u zien welke indicatoren met bijbehorende vragen uit de vragenlijst tot dit domein behoren.

Voor de leesbaarheid worden de antwoorden 'altijd' en 'meestal' in de regel bijeen genomen en gezien als positief, de antwoorden 'soms' en 'nooit' worden gezien als negatief. In het schema van de statistisch betrouwbaar berekende rapportcijfers wegen deze nuanceringen uiteraard wel mee.

Tot slot zij hier nogmaals gewezen op het feit dat in de grafieken uit deel 1, die wij gebruikt hebben voor onderstaande conclusies, alleen de respondenten zijn opgenomen die een meetellend antwoord hebben gegeven, zoals altijd, meestal, soms of nooit en ja of nee. Boven de grafieken staat steeds hoeveel respondenten een ander antwoord hebben gegeven dat niet meetelt, zoals: weet niet en niet van toepassing. Dit wordt in de tekst over de conclusies niet altijd herhaald.

Voor het begrijpen van de conclusies is het raadzaam het rapportcijferschema van hoofdstuk 5 erbij te houden. Hierin staan de berekende rapportcijfers per thema en per indicator voor zowel het PG-onderzoek als het Zorg Thuis-onderzoek.

Algemene conclusie PG

Hoge Veld is bij het PG-onderzoek gemiddeld iets achteruit gegaan ten opzichte van 2007. Met name zijn de indicatoren lichamelijke verzorging, vrijheidsbeperkende maatregelen, mentaal welbevinden, wooncomfort (het schoonmaken), sfeer en betrouwbaarheid van zorgverleners gedaald. Daarentegen zijn de indicatoren inspraak, veiligheid van de woonomgeving, zorgleefplan (de schriftelijke afspraken), maaltijden en participatie licht verbeterd.

Een en ander heeft geresulteerd in een daling van het gemiddelde cijfer voor de indicatoren van een 7,4 in 2007 naar een 7,0 in 2009. Dit cijfer ligt nu onder het WZH-gemiddelde en onder het gemiddelde dat Facit heeft gemeten bij andere organisaties.

1.2.1 Lichamelijk welbevinden/gezondheid

De cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering, een schoon en verzorgd lichaam en smakelijke maaltijden, hapjes en drankjes.

Lichamelijke verzorging

(Indicator 3.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Driekwart van de contactpersonen antwoordt dat de verzorging altijd of meestal gebeurt op de juiste momenten en zo vaak als nodig. Rond 85% vindt daarnaast dat het ook gebeurt op een manier die bij de bewoner past en dat de bewoner er schoon en verzorgd uitziet.

Daarnaast vindt ruim de helft van de contactpersonen, dat incontinentiemateriaal tijdig verschoond wordt en dat het gebit altijd of meestal goed verzorgd wordt.

Overigens scoort bij deze vragen, en ook bij veel andere vragen in het onderzoek, 'meestal' hoger dan 'altijd'.

Tezamen zijn deze uitkomsten goed voor een 6,6 (in 2007 was dit een 7,3) voor deze indicator (dit is het berekende rapportcijfer op grond van de antwoorden van de contactpersonen). Deze score ligt onder het gemiddelde van WZH en onder het gemiddelde van de organisaties die Facit elders in Nederland heeft gemeten.

Maaltijden

(Indicator 3.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Een t.o.v. 2007 iets gestegen 8,0 voor de indicator maaltijden; dit cijfer is gelijk aan het gemiddelde van WZH en ligt iets onder het gemiddelde van de andere door Facit gemeten organisaties.

90% van de respondenten vindt dat de warme maaltijden er altijd of meestal verzorgd uitzien. Bijna alle contactpersonen menen dat er voldoende tijd is om te eten en dat de maaltijden altijd of meestal voldoende gespreid zijn over de dag. 81% vindt dat er voldoende hulp is bij het eten.

Zorg(behandel-)/leefplan

(Indicator 1.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De schriftelijke afspraken – de enige vraag die deze indicator op kiesbeter vertegenwoordigt (zie bijlage 1 voor toelichting) - scoren opmerkelijk goed: 95% van de contactpersonen bevestigt dat er schriftelijke afspraken zijn gemaakt. Daarnaast zegt 55% dat men twee evaluatiegesprekken heeft gehad in het afgelopen jaar en 42% had er één – samen goed voor 97%. Tot slot antwoordt 84% positief op de vraag of men een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in huis heeft.

Dit levert Hoge Veld een 9,6 op voor deze indicator, hetgeen ruim boven het gemiddelde ligt.

Inspraak en overleg

(Indicator 1.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De indicator inspraak en overleg is gestegen van een 6,6 naar een 7,0. Deze ligt iets onder het gemiddelde van WZH maar ruim boven dat van de andere organisaties die Facit gemeten heeft.

Van de respondenten vindt 92% dat men altijd of meestal kan meebeslissen over de zorg en bijna driekwart geeft aan ook mee te kunnen beslissen over de tijdstippen van zorg. 80% van de respondenten geeft aan dat Hoge Veld altijd of meestal openstaat voor wensen en dat de zorgverleners met hen overleggen wat er moet gebeuren. Bijna driekwart vindt dat de leiding goed reageert op vragen, suggesties en klachten.

Professionaliteit en veiligheid zorgverlening

(Indicator 4.12 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De professionaliteit en veiligheid van de zorgverlening is met een 7,3 iets gedaald en ligt onder het gemiddelde.

86% van de respondenten die het weten, geeft aan dat Hoge Veld de afspraken over de zorg altijd of meestal (het vaakst 'meestal') goed nakomt en bijna evenveel contactpersonen vinden dat de zorgverleners vakkundig werken. Alle respondenten die het betreft, vinden dat de zorgverleners verpleegkundige handelingen altijd of meestal goed verrichten.

Bijna alle contactpersonen vinden dat de zorgverleners altijd of meestal goed om kunnen gaan met de bewoners. Zo goed als 90% meent dat de zorgverleners goed op de hoogte zijn van de ziekte(n) en gezondheidsproblemen van de bewoners, dat zij gezondheidsklachten serieus nemen en dat zij voldoende rekening houden met wat de bewoner zelf wel en niet kan. Driekwart van de contactpersonen vindt tot slot dat de verschillende zorgverleners de zorg voor de cliënt goed op elkaar afstemmen en dat ze altijd of meestal goede informatie geven over nieuwe medicijnen.

Vrijheidsbeperkende maatregelen

(indicator 4.13 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De gedaalde 8,3 voor vrijheidsbeperkende maatregelen bij Hoge Veld ligt toch nog iets boven het gemiddelde van WZH en is gelijk aan dat van de andere organisaties. 81% van de respondenten die het van toepassing vinden, geeft aan dat met hen is besproken wat de rechten van de bewoner zijn bij vrijheidsbeperkende maatregelen. Alle respondenten voor wie het van toepassing is, geven aan dat altijd of meestal toestemming wordt gevraagd voor het toepassen van deze maatregelen.

Beschikbaarheid personeel en continuïteit

(Indicator 9.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De gedaalde 5,8 voor de beschikbaarheid van personeel ligt onder het gemiddelde. Ruim de helft van de contactpersonen vindt dat er onvoldoende personeel is in Hoge Veld en bijna tweederde zegt dat de zorgverleners niet genoeg tijd hebben voor de bewoners. De meeste contactpersonen (86%) vinden wel dat de bewoner snel hulp krijgt bij pijn of ziekte en bijna tweederde van hen voor wie het geldt, vindt dat de bewoner tijdig wordt geholpen als hij/zij naar het toilet moet.

1.2.2 Woon-/leefomstandigheden

De cliënt mag rekenen op woonruimte waarin hij/zij zich thuis kan voelen en waar hij/zij veilig is.

Wooncomfort

(Indicator 5.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Hoge Veld daalt van een bovengemiddelde 8,2 naar een benedengemiddelde 6,1 voor wooncomfort (het schoonmaken).

Bijna tweederde van de contactpersonen geeft aan dat de woonruimte (meestal) goed wordt schoongehouden; de enige vraag die meetelt bij deze indicator. Daarnaast ervaart 81% de temperatuur in de woonruimte (meestal) als aangenaam, maar deze vraag telt niet mee voor kiesbeter.nl en dus ook niet voor het rapportcijfer.

Sfeer

(Indicator 5.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De ervaren sfeer daalt van een 7,4 naar een 6,5 en komt daarmee onder het gemiddelde. 70% van de contactpersonen vindt dat de algemene ruimten (meestal) aangenaam zijn om te verblijven. Bijna driekwart meent dat bewoners meestal prettig met elkaar omgaan en dat er in Hoge Veld (meestal) voldoende gezelligheid en mogelijkheden voor contact worden geboden.

Privacy

(Indicator 5.3 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De iets gedaalde 9,6 voor privacy ligt toch nog ruim boven het gemiddelde.

De contactpersonen vinden bijna allemaal dat de woonruimte voldoende is en dat de bewoner zelf kan bepalen hoe die woonruimte is ingericht. Alle contactpersonen ervaren dat de bewoner zich met bezoek (altijd) op een rustige plek kan terugtrekken.

Veiligheid woon-/leefomgeving

(Indicator 8.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Ruim de helft van de contactpersonen vindt dat er onvoldoende toezicht is in de huiskamer, gangen enz..

Ook al is hiermee het cijfer iets gestegen naar een 5,6, deze ligt toch nog beneden het gemiddelde.

Betrouwbaarheid zorgverleners

(Indicator 8.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De ervaren betrouwbaarheid van de zorgverleners is met een punt gedaald naar 6,4 en daarmee onder het gemiddelde gekomen.

Bijna tweederde van de contactpersonen vindt dat de zorgverleners zorgvuldig omgaan met de persoonlijke eigendommen van de bewoner; de overige respondenten denken daar anders over.

1.2.3 Participatie

De cliënt mag rekenen op aantrekkelijke mogelijkheden voor dagbesteding waarmee hij/zij invulling kan geven aan persoonlijke interesses, hobby's en een sociaal leven, en contact kan houden met de samenleving.

Dagbesteding en participatie

(Indicator 6.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De iets gestegen 6,8 voor participatie is gelijk aan het WZH-gemiddelde en ligt nog maar net onder het gemiddelde van de andere gemeten organisaties.

Ruim tweederde van de contactpersonen vindt dat de bewoner voldoende mogelijkheden heeft voor activiteiten en dagelijkse bezigheden. Daarnaast meent 80% dat Hoge Veld voldoende activiteiten organiseert, maar bijna de helft vindt dat deze activiteiten onvoldoende aansluiten op wat de bewoner leuk vindt en ook dat er onvoldoende hulp is voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken.

Zelfstandigheid/ autonomie

(Indicator 6.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Voor autonomie scoort Hoge Veld bij het PG-onderzoek met een gedaalde 7,0 nu onder het gemiddelde.

80% van de contactpersonen zegt dat de bewoner (meestal) kan opstaan en naar bed gaan op passende tijden.

1.2.4 Mentaal welbevinden

(Indicator 7.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De cliënt mag rekenen op respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling.

Het cijfer voor mentaal welbevinden is met een punt gedaald naar 5,9 en daarmee ruim onder het gemiddelde gekomen.

Bijna tweederde van de contactpersonen geeft aan dat de zorgverleners meestal voldoende aandacht hebben voor hoe het met de bewoner gaat. De overigen vinden dat soms zo.

1.2.5 Bejegening en informatie

Bejegening en informatie zijn van toepassing op alle domeinen van de Normen voor Verantwoorde zorg.

Bejegening

(Indicator 2.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Bijna alle contactpersonen vinden dat de zorgverleners de bewoner altijd of meestal beleefd behandelen. Daarnaast meent 89% dat de zorgverleners altijd of meestal bereid zijn te praten over zaken die niet goed zijn gegaan en driekwart vindt dat de zorgverleners goed antwoord geven op vragen.

Hiermee scoort de bejegening een gedaalde 7,7, die nu onder het gemiddelde ligt.

Informatie

(Indicator 2.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De informatie scoort bij de contactpersonen met een iets gedaalde 8,6 toch nog ruim bovengemiddeld. 95% zegt goed geïnformeerd te zijn over wat het huis kan doen voor de bewoner en iedereen voelt zich voldoende geïnformeerd over wat van de contactpersoon verwacht wordt. Rond driekwart voelt zich voldoende geïnformeerd over de rechten van de bewoner, over het beleid aangaande de zorg rond het levenseinde en over de cliëntenraad. Zo goed als 90% zegt te weten bij wie zij terecht kunnen met vragen, problemen of klachten.

Telefonische bereikbaarheid

(Indicator 2.3 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De laatste indicator, de telefonische bereikbaarheid, scoort met een iets gedaalde 7,8 nu net onder het gemiddelde.

Ruim driekwart van de contactpersonen geeft aan dat de leidinggevende of contactpersoon telefonisch (meestal) makkelijk te bereiken is. Verder zeggen bijna allen dat zij altijd of meestal snel op de hoogte worden gebracht als er iets met de bewoner is en dat zij een goed contact hebben met de zorgverlener.

1.3 Rapportcijfers naar de beleving van de contactpersonen van PG-cliënten

Aan het einde van de interviews en de schriftelijke vragenlijsten is aan de contactpersonen gevraagd een totaaloordeel te geven over Hoge Veld in de vorm van een rapportcijfer. Hieronder leest u welke cijfers gegeven zijn.

De belevingscijfers van de contactpersonen van PG-cliënten zijn iets gedaald ten opzichte van 2007.

(Dit was te verwachten aangezien het gemiddelde indicatorcijfer – dat berekend is op grond van de antwoorden op alle vragen uit de vragenlijst – ook gedaald is: van een 7,4 in 2007 naar een 7,0 in 2009.)

	2009	2007
Zorginstelling Hoge Veld	7,1	7,5
Verzorgenden en verpleegkundigen	7,2	7,5

2 Conclusies raadpleging Zorg Thuis

2.1 Respons

De respons van deze raadpleging onder de extramurale cliënten bedroeg 50%.

2.2 Conclusies

De conclusies worden in deze paragraaf per domein weergegeven. In bijlage 2 kunt u zien welke indicatoren met bijbehorende vragen uit de vragenlijst tot dit domein behoren.

Voor de leesbaarheid worden de antwoorden 'altijd' en 'meestal' in de regel bijeen genomen en gezien als positief, de antwoorden 'soms' en 'nooit' worden gezien als negatief. In het schema van de statistisch betrouwbaar berekende rapportcijfers wegen deze nuanceringen uiteraard wel mee.

Tot slot zij hier nogmaals gewezen op het feit dat in de grafieken uit deel 1, die wij gebruikt hebben voor onderstaande conclusies, alleen de respondenten zijn opgenomen die een meetellend antwoord hebben gegeven, zoals altijd, meestal, soms of nooit en ja of nee. Boven de grafieken staat steeds hoeveel respondenten een ander antwoord hebben gegeven dat niet meetelt, zoals: weet niet en niet van toepassing. Dit wordt in de tekst over de conclusies niet altijd herhaald.

Voor het begrijpen van de conclusies is het raadzaam het rapportcijferschema van hoofdstuk 5 erbij te houden. Hierin staan de berekende rapportcijfers per thema en per indicator voor zowel het PG-onderzoek als het Zorg Thuis-onderzoek.

Algemeen Zorg Thuis

Hoge Veld heeft voor de Zorg Thuis een 8,1 gescoord als gemiddelde cijfer voor alle indicatoren. Dit cijfer ligt hoger dan het gemiddelde indicatorcijfer van WZH-totaal en ook iets hoger dan het gemiddelde cijfer dat Facit bij andere organisaties heeft gemeten. Kijkend per indicator, dan zien we dat Hoge Veld voor alle indicatoren hoger heeft gescoord dan het gemiddelde van de WZH-locaties, uitgezonderd lichamelijk welbevinden en veiligheid van woonomgeving: bij deze beide indicatoren scoort Hoge Veld net iets lager: 0,1 punt.

Hieronder leest u wat de cliënten op vraagniveau hebben geantwoord.

2.2.1 Lichamelijke gezondheid

De cliënt mag rekenen op adequate gezondheidsbescherming en -bevordering en een schoon en naar wens verzorgd lichaam, waarbij steeds goed wordt ingespeeld op veranderingen in de lichamelijke gezondheid.

Wachttijd

De thuiszorgcliënten van Hoge Veld tonen zich merendeels tevreden over de wachttijd tussen indicatie en daadwerkelijke aanvang van de zorg. 70% van de cliënten geeft aan helemaal niet te hebben hoeven wachten. Vrijwel alle overigen geven aan minder dan een week tot maximaal 1 à 2 maanden te hebben moeten wachten. Bijna tweederde vond een wachttijd dan ook niet van toepassing, maar 11% vond hem te lang of veel te lang. De informatie over de wachttijd en mogelijkheden die te overbruggen, vond bijna tweederde van hen die het betrof voldoende; de overigen vonden die dus onvoldoende.

Lichamelijke verzorging

(indicator 3.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Op de vraag of de persoonlijke verzorging gebeurt op de *momenten* waarop men dat wil, antwoordt 83% dat dit altijd of meestal het geval is. Daarnaast vindt 90% van de respondenten dat de verzorging gebeurt op de *manier* waarop men dat wil. Een en ander levert een 7,9 op voor deze indicator.

Zorg-/leefplan

(indicator 1.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Voor de indicator zorg-/leefplan is een vrij hoge 9,1 gescoord. De enige vraag die bij deze indicator wordt meegenomen (zie bijlage 1), is de vraag of men schriftelijke afspraken met de zorginstelling heeft over de zorg. Hierop geeft 84% van de cliënten aan dat men schriftelijke afspraken heeft, 13% dat er alleen mondelinge afspraken zijn en een enkeling zegt dat geen afspraken zijn gemaakt. Driekwart van de respondenten meent dat de zorgverleners het zorgdossier goed gebruiken voor het uitwisselen van informatie. Iets meer dan de helft van de cliënten meldt een evaluatiegesprek te hebben gehad. Bijna driekwart zegt een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in Hoge Veld te hebben.

Inspraak en overleg

(indicator 1.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Hoge Veld scoort voor de Zorg Thuis een 7,5 voor de indicator inspraak en overleg. 88% van de cliënten meent dat men altijd of meestal kan meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg en ruim driekwart ook over de tijdstippen van zorg. Maar bijna de helft geeft aan niet te kunnen meebeslissen over van wie men de thuiszorg krijgt. 90% van de cliënten vindt dat Hoge Veld altijd of meestal voldoende openstaat voor wensen en 83% vindt dat de leiding goed reageert op vragen, suggesties of klachten. Bijna alle cliënten vinden dat de zorgverleners overleggen over wat er moet gebeuren en bijna driekwart meent dat de zorgverleners vragen of de zorg naar wens verloopt.

Professionaliteit

(indicator 4.12 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Iets meer dan 90% van de cliënten vindt dat Hoge Veld de afspraken over de zorg (altijd) goed nakomt en werken op de gewenste manier. Alle cliënten vinden dat zorgverleners hun gezondheidsklachten serieus nemen. En vrijwel allen zeggen dat de zorgverleners vakkundig werken en zelfstandig te werk gaan, goed op de hoogte zijn van de gezondheidsproblemen van de cliënt, de cliënt serieus nemen, rekening houden met wat de cliënt zelf wel en niet kan, letten op veranderingen in de gezondheid en (voor zover van toepassing) verpleegkundige handelingen goed verrichten. Daarnaast vindt ruim 90% dat de verschillende zorgverleners de thuiszorg goed op elkaar afstemmen. Ruim driekwart meent dat de zorgverleners letten op juist medicijngebruik. Deze scores leiden tot een 8,7 voor professionaliteit.

Beschikbaarheid personeel en continuïteit

(indicator 9.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Voor de ervaren beschikbaarheid van personeel heeft Hoge Veld een 7,3 gehaald. Het aantal zorgverleners dat de cliënten bezoekt ligt tussen 1 en meer dan 20 personen (dat laatste geldt voor 6% oftewel twee cliënten. Gezien het kleine team zorgverleners hebben deze twee cliënten vermoedelijk ook de zorgverlening vanuit de WMO meegerekend). Bijna tweederde vindt dat precies goed, bijna eenderde vindt het 'veel, maar acceptabel' en een enkeling vindt het te veel. Op de vraag of men het op tijd hoort als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie, antwoordt zo goed als 80% dat dit altijd of meestal zo is. Daarnaast vindt 85% dat vervanging altijd of meestal goed geregeld is en menen vrijwel allen dat de vervangende zorgverleners goed op de hoogte zijn van de uit te voeren taken. 91% van de cliënten vindt dat de zorgverleners voldoende tijd voor hen hebben. Bijna de helft is van mening dat men de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip kan krijgen; de overigen delen deze mening dus niet.

Ketenzorg

(indicator 10.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

85% van de cliënten is van mening dat de zorgverleners altijd of meestal goed samenwerken met andere hulpverleners. Dit is goed voor een 7,8.

2.2.2 Woon-/leefomgeving

De cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het zelfstandig wonen in de eigen woonomgeving met een goede bereikbaarheid van zorg en voldoende aandacht voor levenssfeer, privacy en veiligheid.

Privacy

(Indicator 5.3 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

85% van de cliënten ervaart de thuiszorg niet als een inbreuk op zijn of haar dagelijks leven. Dit geeft een 8,5 te zien.

Veiligheid woon-/leefomgeving

(indicator 8.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Een 7,2 voor de indicator veiligheid van woon-/leefomgeving.

Velen vinden het niet nodig, maar van hen die dat wel vinden, meent 82% dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor de veiligheid in en om huis. Omgekeerd vindt 82% van de cliënten die het nodig vinden, dat de zorgverleners niet letten op de houdbaarheid van voedingsmiddelen. Ruim tweederde van hen die het nodig vinden, is van mening dat de zorgverleners wijzen op mogelijkheden voor woningaanpassing of hulpmiddelen.

Met bijna alle cliënten is besproken wat zij in geval van nood moeten doen.

Betrouwbaarheid zorgverleners

(indicator 8.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

90% van de cliënten vindt dat de zorgverleners zich altijd of meestal aan de afgesproken werkzaamheden houden en dat ze niet te laat komen of te vroeg weggaan. Bovendien vinden vrijwel allen dat de zorgverleners betrouwbaar omgaan met persoonlijke gegevens en privézaken en dat de zorgverleners zorgvuldig zijn met de spullen. Bijna iedereen vertrouwt de zorgverleners altijd of meestal volledig en alle cliënten voelen zich veilig en op hun gemak in hun aanwezigheid.

Dit leidt tot een 9,0.

2.2.3 Sociale redzaamheid

De cliënt mag rekenen op bevordering van zijn sociale redzaamheid door ondersteuning bij de invulling van zijn sociale activiteiten door bijvoorbeeld vrijwilligersactiviteiten en dagbesteding.

Dagbesteding en participatie

(Indicator 6.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Voor dagbesteding en participatie is een 7,2 gescoord.

80% van de cliënten die het nodig vinden, geeft aan dat er altijd of meestal hulp is van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als ze ergens naartoe willen. En nog iets meer cliënten die het nodig vinden, menen dat de zorgverlener voldoende helpt bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding/sociale contacten. Maar slecht 18% van de elf cliënten die het nodig vinden, geeft aan dat de zorgverlener voldoende helpt bij regelzaken.

Zelfstandigheid / autonomie

(indicator 6.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Een 8,3 voor de indicator autonomie.

Bijna 90% van de cliënten kan zelf bepalen hoe de dag eruit ziet en opstaan en naar bed gaan wanneer men wil. Bijna iedereen kan zich met de thuiszorg ook goed redden in het dagelijks leven en de tijdstippen waarop men de zorg krijgt schikken vrijwel alle cliënten altijd of meestal. Bijna alle cliënten kunnen bovendien de dingen doen die ze belangrijk vinden en in huis komen waar men wil. Buitenshuis kan echter ruim eenderde niet komen waar men wil.

2.2.4 Geestelijk welzijn

(Indicator 7.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

De cliënt mag rekenen op ondersteuning bij het geestelijk welzijn door respect voor en ondersteuning van de eigen identiteit en levensinvulling en het zoveel mogelijk behouden van de eigen regie.

Zo goed als 90% van de cliënten voelt zich thuis in de eigen woning en is niet ongerust. Slechts een enkele cliënt voelt zich meestal eenzaam, de overigen niet of slechts soms (ruim eenderde). 90% van de cliënten antwoordt dat de zorgverleners voldoende aandacht hebben voor hoe het met hen gaat en ruim tweederde van hen die het nodig vinden, is van mening dat de zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning of een luisterend oor biedt. Dit leidt tot een 8,3 voor mentaal welbevinden.

2.2.5 Bejegening en informatie

Bejegening en informatie zijn van toepassing op alle domeinen van de Normen voor Verantwoorde zorg.

Bejegening

(Indicator 2.1 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Een hoog cijfer voor de indicator bejegening: een 9,0.

Bijna alle respondenten vinden, dat ze met de zorgverleners kunnen praten over zaken die niet goed zijn gegaan, dat de zorgverleners goed antwoord geven op hun vragen en dat ze aandachtig naar hen luisteren. Daarnaast vinden alle cliënten dat de zorgverleners altijd (94%) of meestal (6%) beleefd zijn.

Informatie

(indicator 2.2 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Een 7,6 voor de indicator informatie.

Rond 80% van de thuiszorgcliënten vindt dat zij voldoende informatie hebben gekregen over wat de zorginstelling voor hen kan doen, over hun rechten en over wat van hen verwacht wordt. 60% is goed geïnformeerd over de cliëntenraad.

80% van de cliënten zegt dat ze de brieven en brochures van Hoge Veld goed begrijpen.

83% van de cliënten weet bij wie men bij Hoge Veld met vragen, problemen en eventuele klachten terecht kan.

Telefonische bereikbaarheid

(indicator 2.3 uit het Kwaliteitskader Verantwoorde Zorg)

Over de telefonische bereikbaarheid overdag zijn bijna alle cliënten tevreden. Buiten kantooruren geeft driekwart, die daar ervaring mee heeft, aan dat de zorginstelling goed te bereiken is. Daarnaast weet 60% van de cliënten hoe en wanneer de contactpersoon te bereiken is. Over het terugbellen na het achterlaten van een bericht, geeft driekwart van hen die er ervaring mee hebben aan, dat dit altijd of meestal goed gaat.

Een en ander resulteert in een 7,7 voor deze indicator.

2.3 Rapportcijfers naar de beleving van de cliënten Zorg Thuis

Aan het einde van de vragenlijst is aan de thuiszorgcliënten gevraagd een totaaloordeel te geven over Hoge Veld en over de zorgverleners in de vorm van rapportcijfers. Hieronder ziet u de belevingsrapportcijfers die gegeven zijn. Het cijfer voor de zorginstelling ligt boven het WZH-gemiddelde; het cijfer voor de zorgverleners is eraan gelijk.

	2009
Zorginstelling Hoge Veld	7,9
Verzorgenden en verpleegkundigen	8,1

3 Aanbevelingen vanuit PG-onderzoek

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging voor Hoge Veld geven op meerdere punten aanleiding tot tevredenheid. Maar er zijn ook verbeterpunten. De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was.

Onze insteek is om in te zetten op twee fronten: gebruik de goed lopende schriftelijke afspraken en evaluaties om verder vorm te geven aan inspraak, overleg en wensen. En gebruik het toezicht in de huiskamer om ook de punten aandacht, tijd en bezigheden/participatie te verbeteren, alsmede de beleving van de algemene ruimten en de omgang van bewoners. Ook kan het de beleving van voldoende personeel beïnvloeden.

Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- Laat de contactverzorgende tijdens de schriftelijke afspraken en evaluaties expliciet ook de volgende zaken bespreken:
 - De gewenste manier en tijdstippen van verzorging van de bewoner, waaronder de tijden van opstaan en naar bed gaan.
 - de verzorging van het gebit.
 - de afstemming van de zorg voor de bewoner.
 - gewenste hulp bij de maaltijden.
 - gewenste aantal activiteiten voor de bewoner, die ook goed bij hem of haar aansluiten. Mogelijk heeft dit deels ook te maken met het toezicht in de huiskamer.
 - de telefonische bereikbaarheid van de contactverzorgende en leidinggevende.
- Laat de contactverzorgende ook met name degene zijn die alle vragen van de contactpersoon kan beantwoorden en aanspreekbaar is op zaken die naar de mening van de contactpersoon niet goed zijn gegaan. De leiding kan hierin een voorbeeld zijn.
- Zorg ervoor dat de gemaakte afspraken altijd worden nageleefd. Wanneer de verzorgenden deze steeds raadplegen, zijn ze goed op de hoogte zijn van ziekte en gezondheidsproblemen en dit kan de beleving van vakkundigheid gunstig beïnvloeden.
- Zorg altijd voor voldoende toezicht in de huiskamer. Ook minder orthodoxe methoden kunnen hierbij overdacht worden, zoals het werven van vrijwilligers die voorlezen of spelletjes doen in de huiskamer en tegelijkertijd de verzorging kunnen waarschuwen wanneer er iets aan de hand is met een bewoner. Ook kan dit leiden tot een betere omgang van de bewoners met elkaar en met meer contactmogelijkheden. Dit punt kan daarnaast samenhangen met de beleving van weinig personeel, van aandacht en tijd voor de bewoner en met de beleving van sommige contactpersonen dat de algemene ruimte niet prettig is om te verblijven.
- Blijf met elkaar bespreken tijdens werkoverleggen hoe voldoende aandacht voor de bewoner te behouden.
- Probeer ook vrijwilligers te werven om regelmatig een ommetje te maken met bewoners.
- Betracht rust bij de dagelijkse zorg en spreek niet met de contactpersonen over werkdruk of ziekte en vakantie van collega's. Zo krijgt men in elk geval niet ten onrechte het idee dat er te weinig personeel zou zijn.

Overige aanbevelingen:

- Verschoon incontinentiemateriaal altijd op tijd en help bewoners op tijd naar het toilet.
- Informeer contactpersonen altijd over nieuwe medicatie voor de bewoner.
- Wees altijd zorgvuldig met de eigendommen van de bewoner.
- Herwin de 8,2 van 2007 voor het schoonmaken van de appartementen.
- Onderzoek in welk jaargetijde en in welk deel van het gebouw de temperatuur niet altijd aangenaam is. Dat maakt gerichte maatregelen wellicht mogelijk.

4 Aanbevelingen Zorg Thuis

De uitkomsten van de cliëntenraadpleging onder de thuiszorgcliënten van Hoge Veld geven op veel punten aanleiding tot tevredenheid. Maar er zijn natuurlijk ook verbeterpunten. Omdat er in 2007 nog geen aparte meting onder deze cliënten was, valt niet de zeggen of er sprake is van een stijgende dan wel een dalende lijn.

De aanbevelingen hieronder betreffen de situaties waarin een deel van de cliënten minder tevreden was. De aanbevelingen zijn bedoeld als handreiking om ideeën op te doen voor verdere verbetering. Het is aan Hoge Veld welke aanbevelingen de organisatie passen en welke voorrang verdienen.

Aanbevelingen

Een aantal verbeterpunten kan goed aangepakt worden in samenhang met de evaluaties, die relatief laag scoren (bijna de helft zegt geen evaluatiegesprek te hebben gehad). Dit zal ook de bekendheid met de contactpersoon, die nu bij een kwart niet bekend is, kunnen vergroten. Dit leidt tot de volgende aanbevelingen:

- Ruim tijd in voor **regelmatige evaluaties** en loop daarbij alle zorgonderdelen door. Ga zodanig in gesprek met de cliënt dat deze nog meer de ervaring heeft te kunnen **meebeslissen** en **wensen** kan aangeven en geef daarbij goed aan wat de (on)mogelijkheden zijn. Laat de cliënt daarbij met name meebeslissen over de **tijdstippen van zorg**, eventuele gewenste **veranderingen daarin** en mogelijksterwijs ook **van wie** men de zorg verkrijgt. Tevens kunnen onderdelen besproken worden, zoals mogelijke wensen om te **letten op** medicijngebruik en/of de houdbaarheid van levensmiddelen en te helpen bij regelzaken en het vinden van dagbesteding. Onderzoek wat Hoge Veld hierin zou kunnen betekenen. Dat geldt ook voor eenzaamheid of ongerustheid: wanneer die naar voren komen, kan de zorgverlener mogelijk signaleren en verwijzen.
- Leer de zorgverleners regelmatig tussentijds te **vragen of alles naar wens verloopt** en de zorg zoveel mogelijk aan te passen aan de dan geuite wensen. Wanneer met name de **contactverzorgende** deze taken duidelijk op zich neemt, weet de cliënt ook beter wie zijn of haar contactverzorgende is. Bovendien geeft dit een nog sterkere beleving van tijd en aandacht voor de cliënt.
- Het is natuurlijk zaak dat de gemaakte afspraken zichtbaar worden nageleefd en dat de zorgmap tevens gebruikt wordt om de zorg door de verschillende zorgverleners nog beter op elkaar af te stemmen.
- Bespreek met cliënten bij de afspraken en evaluaties ook welke ondersteuning zij behoeven om **buitenhuis te komen** en onderzoek wat de thuiszorg in deze kan betekenen; bijvoorbeeld met behulp van vrijwilligers of via een Wonen Plus pakket.
- Tenslotte kunnen deze gesprekken gebruikt worden om desgewenst **informatie** te herhalen over met name de telefonische bereikbaarheid van de contactverzorgende of leidinggevende, ook buiten kantooruren.

Overige aanbevelingen

- Geef altijd voldoende informatie over de wachttijd en overbruggingszorg.
- Check alle correspondentie en folders op eenvoud en begrijpelijkheid.
- Breng cliënten altijd zo snel mogelijk op de hoogte van uitval of vervanging van de hulpverlener.
- Kom en ga altijd op de afgesproken tijden.

Tot slot

Tot slot bevelen wij u uiteraard aan om de uitkomsten van deze raadpleging met de cliëntenraad door te nemen. In overleg met de cliëntenraad kunnen vervolgens een aantal concrete belangrijke verbeterpunten gekozen worden, waarvoor doelstellingen geformuleerd en activiteiten overeengekomen worden.

5 Rapportcijfers per indicator

Het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg is opgebouwd uit 10 thema's. Deze 10 thema's zijn onderverdeeld in subthema's, indicatoren genaamd. Per indicator zijn vervolgens verschillende vragen gesteld.

Facit heeft in onderstaande tabellen rapportcijfers berekend die per thema of per indicator aangeven hoe er op de verschillende thema's en indicatoren van Verantwoorde zorg is gescoord. In de tabel zijn de thema's vetgedrukt (bv. Zorg(behandel)/leefplan, Communicatie en Informatie etc) en de indicatoren zijn daaronder weergegeven (bv. Ervaringen met zorg(behandel)/leefplan en Evaluatie). Daarnaast is ook een gemiddeld thema-rapportcijfer berekend, waarbij alle thema's even zwaar wegen.

Voor de resultaten van de raadpleging onder de PG-contactpersonen en de extramurale cliënten zijn afzonderlijke tabellen gemaakt. Uit de tabellen is af te lezen op welke indicatoren uit het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg er in totaal goed gescoord wordt en waar verbetering mogelijk is. Is de score op een thema of indicator een 10 dan is het hoogst mogelijke behaald (beter presteren is niet mogelijk); bij een 1 is er sprake van de laagst mogelijke score (slechter presteren is niet mogelijk). Rapportcijfers lager dan een 5,5 zijn rood gekleurd. Rapportcijfers vanaf 7,5 zijn groen gekleurd.

Voor de berekening van het rapportcijfer per indicator geldt dat een respondent 50% of meer van de bij de betreffende indicator behorende CQI vragen moet hebben beantwoord, wil het antwoord van deze respondent meetellen voor het rapportcijfer.

Voor de berekening van het rapportcijfer geldt verder dat, steeds rekening houdend met het aantal respondenten, 'gewogen' gemiddelden berekend worden.

WZH Rapportcijfers - Psychogeriatric		2007 De Strijp	2009 De Strijp	2007 Hoge Veld	2009 Hoge Veld	2007 Prinsenhof	2009 Prinsenhof	2007 Sammersbrug	2009 Sammersbrug	2007 Waterhof	2009 Waterhof	2007 6 locaties	2009 6 locaties	Gem. WZH 2007 [a]	Gem. WZH 2009 [a]	Gem. FACIT [a]
		Thema 1: Zorg(behandel-)/leefplan	7,7	8,1	8,0	8,3	7,0	8,0	6,8	6,9	7,7	8,5	-	7,6	7,4	7,9
1.1 Ervaren met zorg(behandel-)/leefplan	9,1	9,2	9,4	9,6	7,7	9,0	7,2	7,2	8,8	9,4	-	7,9	8,4	8,6	7,4	
1.2 Ervaren inspraak en overleg	6,2	7,2	6,6	7,0	6,3	7,0	6,3	6,6	6,5	7,5	-	7,2	6,4	7,1	6,4	
Thema 2: Communicatie en informatie	7,9	7,9	8,3	8,0	7,8	8,1	7,7	7,5	8,0	8,2	-	7,9	7,9	7,9	8,1	
2.1 Ervaren bejegening	8,1	7,8	8,0	7,7	7,8	7,9	7,9	7,8	7,9	8,2	-	8,3	7,9	8,0	8,4	
2.2 Ervaren informatie	7,7	8,2	8,7	8,6	7,8	8,5	7,5	7,2	8,1	8,3	-	7,6	8,0	8,0	7,9	
2.3 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	7,8	7,8	8,1	7,8	7,8	8,0	7,7	7,6	7,8	8,1	-	7,8	7,8	7,9	8,1	
Thema 3: Lichamelijk welbevinden	7,5	7,2	7,6	7,3	7,4	7,1	7,9	7,6	7,5	7,9	-	7,7	7,6	7,5	7,9	
3.1 Ervaren met lichamelijke verzorging	7,0	6,6	7,3	6,6	6,9	6,8	7,5	7,2	6,9	7,5	-	7,2	7,1	7,0	7,5	
3.2 Ervaren met maaltijden	8,1	7,9	7,8	8,0	8,0	7,6	8,3	8,2	8,1	8,3	-	8,3	8,1	8,0	8,4	
Thema 4: Zorginhoudelijke veiligheid	7,2	8,1	8,2	7,7	7,7	8,3	7,4	7,8	8,0	8,0	-	7,3	7,7	7,8	8,0	
4.12 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening	7,3	7,5	7,5	7,3	7,5	7,7	7,7	7,3	7,7	7,9	-	7,7	7,5	7,6	7,9	
4.13 Ervaren respectering vrijheidsbeperkingen	7,0	8,8	9,2	8,3	7,9	8,9	7,2	8,5	8,4	8,1	-	6,5	8,0	8,1	8,3	
Thema 5: Woon- en leefomstandigheden	7,7	7,8	8,5	7,4	8,0	7,9	6,9	6,7	7,9	8,1	-	7,5	7,8	7,6	7,9	
5.1 Ervaren wooncomfort	6,8	7,0	8,2	6,1	7,7	6,8	7,6	7,1	7,3	7,6	-	6,8	7,5	6,9	7,7	
5.2 Ervaren sfeer	6,7	7,0	7,4	6,5	6,9	6,9	6,6	6,5	6,9	7,2	-	6,6	6,9	6,8	7,3	
5.3 Ervaren privacy (en woonruimte)	9,5	9,4	9,8	9,6	9,5	9,7	6,4	6,6	9,5	9,3	-	9,2	8,9	9,0	8,6	
Thema 6: Participatie en sociale redzaamheid	7,1	6,7	7,1	6,9	6,9	7,2	6,6	6,5	6,8	7,2	-	7,1	6,9	6,9	7,2	
6.1 Ervaren met dagbesteding en participatie	6,4	6,4	6,6	6,8	6,7	7,2	6,7	6,6	6,7	7,1	-	6,6	6,6	6,8	6,9	
6.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	7,9	7,1	7,7	7,0	7,2	7,2	6,6	6,4	7,0	7,3	-	7,6	7,2	7,2	7,5	
Thema 7: Mentaal welbevinden (=7.1 Ervaren op het gebied van mentaal welbevinden)	7,4	6,8	6,9	5,9	6,9	6,8	7,8	6,3	7,1	7,4	-	7,3	7,2	6,8	7,7	
Thema 8: Veiligheid wonen/verblijf	6,1	6,0	6,4	6,0	6,2	6,1	6,6	6,1	6,2	6,0	-	7,1	6,3	6,3	7,0	
8.1 Ervaren veiligheid woon-/leefomgeving	5,3	5,6	5,4	5,6	5,7	5,7	6,7	5,4	5,5	5,5	-	6,8	5,7	5,9	6,4	
8.2 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	6,9	6,6	7,4	6,4	6,7	6,5	6,5	6,9	6,8	6,6	-	7,4	6,9	6,8	7,5	
Thema 9: Voldoende en bekwaam personeel (=9.1 Ervaren beschikbaarheid personeel)	6,0	5,7	6,2	5,8	6,1	5,8	6,8	5,3	6,1	6,5	-	6,3	6,2	6,0	7,0	
Totaaloordeel: zorginstelling	7,1	7,4	7,5	7,1	7,1	7,1	7,1	7,0	7,5	7,7	-	7,2	7,3	7,2	7,5	
Totaaloordeel: verzorg-/verpleegkundigen	7,3	7,2	7,5	7,2	7,2	7,3	7,3	7,3	7,6	7,8	-	7,7	7,4	7,5	7,7	
Gemiddelde themacijfer	7,2	7,1	7,4	7,0	7,1	7,3	7,2	6,7	7,2	7,5	-	7,3	7,2	7,2	7,5	

[a] Deze rapportcijfers zijn gewogen gemiddelden, d.w.z. gecorrigeerd voor aantal bewoners met voldoende respons op de corresponderende indicatoren.
Het totaaloordeel zorginstelling en totaaloordeel verzorgenden/verpleegkundigen betreft het gemiddelde rapportcijfer dat door de contactpersonen is gegeven aan het einde van de vragenlijst.

**Rapportcijfers WZH
Zorg Thuis**

	2009Hoge Veld 16971	2007 ZT OE:17935 Waterhof	2009 Waterhof 17935	2007 ZT OE 6512 van Het Anker	2009 5 locaties	2009 WZH Zorg Thuis 2e schil	Gem. WZH 2007 [a]	Gem. WZH 2009 [a]	Gemidd. FACIT [a]
Thema 1: Zorg(behandel-)/leefplan	8,3	7,4	7,3	7,4	7,6	8,0	7,4	7,7	7,7
1.1 Ervaringen met zorg(behandel-)/leefplan	9,1	9,1	8,0	8,6	7,7	8,2	8,8	8,1	8,8
1.2 Ervaren inspraak en overleg	7,5	6,0	6,6	6,3	7,6	7,8	6,1	7,3	6,7
Thema 2: Communicatie en informatie	8,1	7,3	6,8	7,7	8,1	8,1	7,4	7,7	7,9
2.1 Ervaren bejegening	9,0	7,6	7,7	8,3	8,4	8,9	7,9	8,4	8,6
2.2 Ervaren informatie	7,6	6,9	6,2	6,9	7,6	7,4	6,9	7,2	7,4
2.3 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)	7,7	7,2	6,6	7,8	8,3	8,0	7,5	7,6	7,8
Thema 3: Lichamelijk welbevinden (=3.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging)	7,9	7,3	7,8	8,2	8,1	8,5	7,7	8,0	8,3
Thema 4: Zorginhoudelijke veiligheid (=4.12 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening)	8,7	7,4	7,4	8,1	8,6	8,6	7,7	8,2	8,5
Thema 5: Woon- en leefomstandigheden (=5.3 Ervaren privacy en woonruimte)	8,5	8,2	7,2	8,4	7,9	7,7	8,3	7,8	8,3
Thema 6: Participatie en sociale redzaamheid	7,9	7,3	6,9	7,6	7,6	8,0	7,4	7,5	7,7
6.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie	7,2	5,9	5,2	6,0	6,5	7,6	5,9	6,4	6,6
6.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie	8,3	8,1	7,8	8,3	8,2	8,2	8,2	8,1	8,2
Thema 7: Mentaal welbevinden (=7.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden)	8,3	7,4	7,4	8,0	7,8	8,3	7,6	7,9	8,0
Thema 8: Veiligheid wonen/verblijf	8,2	7,9	7,4	8,1	8,2	9,0	8,0	8,1	8,7
8.1 Ervaren veiligheid woon-/leefomgeving	7,2	7,7	6,6	7,3	7,5	8,8	7,5	7,3	8,1
8.2 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners	9,0	8,1	8,1	8,8	8,8	9,1	8,4	8,7	9,0
Thema 9: Voldoende en bekwaam personeel (=9.1 Ervaren beschikbaarheid personeel)	7,3	6,5	6,0	7,3	7,2	7,4	6,8	6,9	7,7
Thema 10: Samenhang in zorg (=10.1 Ervaringen met ketenzorg)	7,8	5,9	5,4	6,3	7,3	8,0	6,1	6,9	7,2
Totaaloordeel: zorginstelling	7,9	7,2	7,2	7,7	7,7	8,3	7,4	7,7	8,0
Totaaloordeel: verzorg-/verpleegkundigen	8,1	7,5	7,7	7,8	8,2	8,6	7,6	8,1	8,3
Gemiddelde themacijfer	8,1	7,3	7,0	7,7	7,8	8,2	7,5	7,7	8,0

[a] Deze kolom bevat gewogen gemiddelden, d.w.z. gecorrigeerd voor aantal cliënten met voldoende respons op de corresponderende indicatoren.

Bijlage 1: Cliëntgebonden indicatoren na schaalanalyses

In onderstaande tabellen is per raadpleging weergegeven welke vragen na de schaalanalyses door Centrum Klantervaring Zorg worden gebruikt voor de berekening van de scores voor de verschillende indicatoren van Verantwoorde Zorg. De nummering van de indicator en van de vraag sluiten aan bij de nummering zoals deze in het Kwaliteitskader Verantwoorde zorg VV&T (oktober 2007) is gebruikt.

Doorgaans worden alle bij de indicator behorende vragen gebruikt, maar er zijn een aantal indicatoren waarvoor niet alle vragen meetellen. Deze indicatoren zijn in onderstaande tabellen vetgedrukt. Omdat er geen gemiddelde te berekenen was en/of op inhoudelijke gronden is daar voor één vraag gekozen. In de derde kolom is vervolgens af te lezen welke vragen niet in de indicator zijn opgenomen.

(Bron: bijlage 6 van de Leeswijzer bij Controledocument Verantwoorde zorg, versie 1.4 van maart 2009)

Uitkomsten schaalanalyses voor vertegenwoordigers van psychogeriatrische patiënten

Indicator	Vragen	Niet gebruikt in indicator
1.1	11	15, 22
1.2	13, 14, 25, 26, 30	
2.1	28, 29, 31	
2.2	16, 17, 18, 19, 20, 21	
2.3	23, 24, 27	
3.1	34, 35, 36, 39, 40	
3.2	67, 68, 69, 70	
4.12	12, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 51	
4.13	52, 53	
5.1	55	54
5.2	56, 58, 65	
5.3	59, 60, 61	
6.1	62, 63, 64, 66	
6.2	37	
7.1	33	
8.1	57	
8.2	41	
9.1	32, 38, 45, 50	

Uitkomsten schaalanalyses voor de zorg thuis

Indicator	Vragen	Niet gebruikt in indicator
1.1	11	13, 17, 24
1.2	14, 15, 16, 25, 26, 27, 28	
2.1	29, 30, 47, 49	
2.2	18, 19, 20, 21, 22, 23	
2.3	31, 32, 33, 34	
3.1	56, 57	
4.12	12, 37, 41, 42, 44, 45, 50, 58, 59, 60, 61	43
5.3	68	
6.1	77, 78, 79	
6.2	69, 70, 71, 72, 74, 75, 76	
7.1	66, 80, 81, 82, 83	
8.1	62, 63, 64, 65	
8.2	51, 52, 53, 54, 55, 67	
9.1	35, 36, 38, 39, 40, 48, 73	
10.1	46	

Bijlage 2: Vragen CQ-index gerubriceerd naar indicator

NB: De grijsgedrukte vragen horen wel bij de indicator, maar worden door het CKZ niet meegenomen voor het berekenen van sterren. Derhalve hebben wij deze vragen dan ook niet meegenomen voor het berekenen van rapportcijfers per indicator.

Vragen CQ-index Ervaringen met de PG-zorg in een verpleeg- of verzorgingshuis gerubriceerd naar indicator

1. Zorg(behandel-)/leefplan

1.1 Ervaringen met zorg(behandel-)/leefplan en evaluatie

- 11. Heeft de zorginstelling schriftelijke afspraken met u gemaakt over de zorg die de bewoner krijgt?
- 15. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg voor de bewoner verloopt?
- 22. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt in de zorginstelling?

1.2 Ervaren inspraak en overleg

- 13. Kunt u meebeslissen over wat voor zorg of hulp de bewoner krijgt?
- 14. Kunt u meebeslissen over wanneer de bewoner zorg of hulp krijgt?
- 25. Staat de zorginstelling open voor uw wensen?
- 26. Reageert de leiding of directie goed op uw vragen, suggesties of klachten?
- 30. Overleggen de verzorgenden en verpleegkundigen met u over wat er moet gebeuren?

2. Communicatie en informatie

2.1 Ervaren bejegening

- 28. Kunt u met de zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?
- 29. Geven de verzorgenden en verpleegkundigen goed antwoord op uw vragen?
- 31. Zijn de zorgverleners beleefd tegen de bewoner?

2.2 Ervaren informatie

- 16. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over wat zij kunnen doen?
- 17. Geeft de zorginstelling u genoeg informatie over de rechten van de bewoner?
- 18. Heeft de zorginstelling u uitgelegd wat er van u wordt verwacht?
- 19. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over hoe zij omgaan met beslissingen rond het levenseinde?
- 20. Heeft de zorginstelling u genoeg informatie gegeven over de cliëntenraad?
- 21. Weet u bij wie u terecht kunt met vragen, problemen en eventuele klachten?

2.3 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)

- 23. Kunt u de leidinggevende of uw contactpersoon telefonisch makkelijk bereiken?
- 24. Als er iets met de bewoner aan de hand is, wordt u dan snel op de hoogte gesteld?
- 27. Heeft u goed contact met de zorgverleners?

3. Lichamelijk welbevinden

3.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging

- 34. Gebeurt de verzorging op de juiste momenten en zo vaak als nodig is?
- 35. Gebeurt de verzorging op een manier die bij de bewoner past?
- 36. Ziet de bewoner er schoon en verzorgd uit?
- 39. Wordt incontinentiemateriaal op tijd verschoond?
- 40. Wordt het gebit van de bewoner goed verzorgd?

3.2 Ervaringen met maaltijden

- 67. Zien de warme maaltijden er verzorgd uit?
- 68. Is er genoeg hulp bij het eten?
- 69. Is er genoeg tijd om te eten?
- 70. Zijn de maaltijden genoeg gespreid over de dag?

4. Zorginhoudelijke veiligheid

4.12 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

- 12. Komt de zorginstelling de afspraken over de verzorging en behandeling van de bewoner goed na?
- 42. Werken de verzorgenden en verpleegkundigen vakkundig?
- 43. Worden verpleegkundige handelingen goed verricht?
- 44. Stemmen de verschillende zorgverleners de zorg voor de bewoner goed op elkaar af?
- 46. Kunnen de verzorgenden en verpleegkundigen goed omgaan met de bewoners?
- 47. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van de ziekten of gezondheidsproblemen van de bewoner?
- 48. Houden de verzorgenden en verpleegkundigen voldoende rekening met wat de bewoner zelf wel en niet kan?
- 49. Nemen de zorgverleners de gezondheidsklachten van de bewoner serieus?
- 51. Krijgt u goede informatie over medicijnen?

4.13 Ervaring respectering vrijheidsbeperkingen

- 52. Heeft de zorginstelling u verteld wat de rechten van de bewoner zijn bij het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen?
- 53. Wordt voor het toepassen van vrijheidsbeperkende maatregelen uw toestemming gevraagd?

5. Woon- en leefomstandigheden

5.1 Ervaren wooncomfort

- 54. Is de temperatuur in de woonruimte prettig?
- 55. Wordt de woonruimte goed schoongehouden?

5.2 Ervaren sfeer

- 56. Zijn de huiskamer, gang en hal, prettig om in te verblijven?
- 58. Gaan de bewoners prettig met elkaar om?
- 65. Biedt het huis genoeg gezelligheid en contact met anderen?

5.3 Ervaren privacy (en woonruimte)

- 59. Heeft de bewoner genoeg woonruimte?
- 60. Kan de bewoner zich met bezoek op een rustige plek terugtrekken?
- 61. Kan de bewoner zelf bepalen hoe de eigen kamer of woonruimte is ingericht?

6. Participatie en sociale redzaamheid

6.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

- 62. Heeft de bewoner genoeg mogelijkheden voor activiteiten en dagelijkse bezigheden?
- 63. Worden er genoeg activiteiten door de zorginstelling georganiseerd?
- 64. Sluiten de georganiseerde activiteiten aan op wat de bewoner leuk vindt?
- 66. Is er hulp voor de bewoner om naar buiten te gaan of uitstapjes te maken?

6.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

- 37. Kan de bewoner opstaan en naar bed gaan op tijden die bij hem/haar passen?

7. Mentaal welbevinden

7.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

- 33. Hebben de zorgverleners genoeg aandacht voor hoe het met de bewoner gaat?

8. Veiligheid wonen/verblijf

8.1 Ervaren veiligheid woon-/leefomgeving

- 57. Is er genoeg toezicht in de huiskamer, gangen, liften, enz.?

8.2 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

- 41. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met de persoonlijke eigendommen van de bewoner?

9. Voldoende en bekwaam personeel

9.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

- 32. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor de bewoner?
- 38. Wordt de bewoner op tijd geholpen wanneer hij/zij naar het toilet moet?
- 45. Is er genoeg personeel in huis?
- 50. Krijgt de bewoner snel hulp bij pijn of ziekte?

Vragen CQ-index Ervaringen met de Zorg Thuis gerubriceerd naar indicator

1. Zorg(behandel-)/leefplan

1.1 Ervaringen met zorg(behandel-)/leefplan en evaluatie

- 11. Heeft u schriftelijke afspraken met de zorginstelling gemaakt over uw zorg?
- 13. Gebruiken de zorgverleners uw zorgmap/-dossier of logboek goed voor uitwisseling van informatie?
- 17. Heeft u in het afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met iemand van de zorginstelling over hoe de zorg u bevalt?
- 24. Heeft u een vaste contactpersoon als aanspreekpunt bij de zorginstelling?

1.2 Ervaren inspraak en overleg

- 14. Kunt u meebeslissen over de inhoud van de thuiszorg die u krijgt?
- 15. Kunt u meebeslissen over de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?
- 16. Kunt u meebeslissen over van wie u thuiszorg krijgt? (welke zorgverlener)
- 25. Staat de zorginstelling voldoende open voor uw wensen?
- 26. Vindt u dat de zorginstelling (de leidinggevende of directie) goed reageert op uw vragen, suggesties of klachten?
- 27. Overleggen uw zorgverleners met u over wat er moet gebeuren?
- 28. Vragen uw zorgverleners of de zorg naar wens verloopt?

2. Communicatie en informatie

2.1 Ervaren bejegening

- 29. Kunt u met uw zorgverleners praten over zaken die naar uw mening niet goed zijn gegaan?
- 30. Geven uw zorgverleners goed antwoord op uw vragen?
- 47. Zijn de zorgverleners beleefd tegen u?
- 49. Luisteren de zorgverleners aandachtig naar u?

2.2 Ervaren informatie

- 18. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat zij voor u kunnen doen?
- 19. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over uw rechten?
- 20. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over wat er van u wordt verwacht?
- 21. Geeft de zorginstelling u voldoende informatie over de cliëntenraad?
- 22. Begrijpt u de brieven en brochures of folders van de zorginstelling?
- 23. Weet u bij wie u met uw vragen, problemen en eventuele klachten terecht kunt bij de zorginstelling?

2.3 Ervaren telefonische bereikbaarheid (en communicatie)

- 31. Kunt u de zorginstelling overdag telefonisch goed bereiken?
- 32. Kunt u de zorginstelling buiten kantooruren goed bereiken?
- 33. Weet u hoe en wanneer uw contactpersoon bij de zorginstelling telefonisch bereikbaar is?
- 34. Als u een bericht achterlaat bij de zorginstelling, wordt u dan binnen één werkdag teruggebeld?

3. Lichamelijk welbevinden

3.1 Ervaringen met lichamelijke verzorging

- 56. Krijgt u uw persoonlijke verzorging op de momenten waarop u dat wilt?
- 57. Krijgt u uw verzorging op de manier zoals u dat wilt?

4. Zorginhoudelijke veiligheid

4.12 Ervaren professionaliteit en veiligheid zorgverlening

- 12. Komt de zorginstelling de afspraken over de zorg goed na?
- 37. Stemmen de verschillende zorgverleners uw thuiszorg goed op elkaar af?
- 41. Werken de zorgverleners vakkundig?
- 42. Gaan de zorgverleners zelfstandig te werk?
- 43. Nemen de zorgverleners u serieus?
- 44. Kunnen de zorgverleners verpleegkundige handelingen goed verrichten?
- 45. Zijn de zorgverleners goed op de hoogte van uw ziekte(n) of gezondheidsproblemen?
- 50. Werken de zorgverleners op uw manier?
- 58. Houden uw zorgverleners voldoende rekening met wat u zelf wel en niet kunt?
- 59. Letten of wijzen uw zorgverleners op veranderingen in uw gezondheid?
- 60. Letten of wijzen uw zorgverleners op een juist medicijngebruik?
- 61. Nemen de zorgverleners uw gezondheidsklachten serieus?

5. Woon- en leefomstandigheden

5.3 Ervaren privacy (en woonruimte)

68. Is de thuiszorg voor u een inbreuk op uw dagelijks leven?

6. Participatie en sociale redzaamheid

6.1 Ervaringen met dagbesteding en participatie

77. Is er hulp van zorgverleners, vrijwilligers of naasten als u ergens naar toe wilt?

78. Helpt uw zorgverlener voldoende bij het vinden van mogelijkheden voor dagbesteding, sociale contacten en activiteiten?

79. Helpt uw zorgverlener u voldoende bij regelzaken?

6.2 Ervaren zelfstandigheid/autonomie

69. Kunt u zich met thuiszorg goed redden in het dagelijks leven?

70. Kunt u zelf bepalen hoe uw dag eruit ziet?

71. U opstaan en naar bed gaan wanneer u dat wilt?

72. Schikken de tijdstippen en dagen waarop u thuiszorg krijgt?

74. Kunt u de dingen doen die u belangrijk vindt?

75. Kunt u komen waar u wilt in huis?

76. Kunt u komen waar u wilt buitenshuis?

7. Mentaal welbevinden

7.1 Ervaringen op het gebied van mentaal welbevinden

66. Voelt u zich thuis in uw eigen woning?

80. Bent u ongerust?

81. Voelt u zich eenzaam?

82. Heeft uw zorgverlener voldoende aandacht voor hoe het met u gaat?

83. Biedt uw zorgverlener voldoende emotionele ondersteuning als gesprekspartner of luisterend oor?

8. Veiligheid wonen/verblijf

8.1 Ervaren veiligheid woon-/leefomgeving

62. Hebben uw zorgverleners voldoende aandacht voor uw veiligheid en het voorkomen van ongelukken in en om het huis?

63. Vertellen uw zorgverleners u over mogelijkheden voor woningaanpassingen of hulpmiddelen?

64. Letten of wijzen uw zorgverleners op de houdbaarheid van eten en drinken?

65. Heeft de zorginstelling met u afgesproken wat u in geval van nood moet doen?

8.2 Ervaren betrouwbaarheid zorgverleners

51. Houden de zorgverleners zich goed aan de afgesproken werkzaamheden?

52. Komen de zorgverleners op tijd en gaan zij niet te vroeg weg?

53. Gaan de zorgverleners vertrouwelijk om met uw persoonlijke gegevens en privé-zaken?

54. Gaan de zorgverleners zorgvuldig om met uw spullen?

55. Vertrouwt u de zorgverleners volledig?

67. Voelt u zich veilig en op uw gemak in aanwezigheid van de zorgverlener(s)?

9. Voldoende en bekwaam personeel

9.1 Ervaren beschikbaarheid personeel

35. Hoeveel verschillende verzorgenden en verpleegkundigen komen er in één maand bij u?

36. Wat vindt u van dit aantal verschillende zorgverleners dat bij u langskomt?

38. Hoort u het op tijd als een zorgverlener op een ander moment komt of uitvalt wegens ziekte of vakantie?

39. Wordt vervanging goed geregeld als een zorgverlener ziek of vrij is?

40. Zijn de vervangende zorgverleners goed op de hoogte van hun taken en werkzaamheden?

48. Hebben de zorgverleners genoeg tijd voor u?

73. Kunt u de thuiszorg gemakkelijk op een ander tijdstip of een andere dag krijgen?

10. Samenhang in zorg

10.1 Ervaringen met ketenzorg

46. Werken de zorgverleners goed samen met andere hulpverleners?

